

Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2019



Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
Madrid, 14 de febrero de 2019

Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2019



Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
Madrid, 14 de febrero de 2019

Día Mundial de los Derechos del Consumidor
2019

Los derechos del consumidor en el mundo digital.

Sus derechos avanzan

El 15 de marzo se celebra el DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR que promueve la difusión de los derechos fundamentales que asisten a los consumidores de todo el mundo, exigiendo su protección y respeto frente a los abusos de los mercados.

La Dirección General de Consumo y los organismos competentes en consumo de las Comunidades autónomas y el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), se suman a esta celebración a través de una campaña conjunta, bajo el lema **LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA ERA DIGITAL. SUS DERECHOS AVANZAN**, cuyo objetivo es informar a los consumidores sobre sus derechos en el ámbito de las compras de bienes y servicios a través de Internet.

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
Madrid, 14 de febrero de 2019

Día Mundial de los Derechos del Consumidor
2019

Como consumidor, ¿sabía que tiene derecho...?

- A la protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud o su seguridad.
- A la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- A la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- A la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- A la audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que le afectan directamente y a la representación de sus intereses, a través de las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.





Día Mundial de los Derechos del Consumidor
2019

Conozca sus derechos también en Internet

La compra de bienes y servicios en Internet se ha convertido en una práctica común para muchos consumidores en todo el mundo.

El consumidor debe exigir las mismas garantías cuando compra en Internet que cuando lo hace en un comercio tradicional y todos debemos conocer qué derechos nos asisten antes de comprar un bien o contratar un servicio.

Estos son los básicos:

- Derecho a conocer la identidad del vendedor. Debemos saber quién está detrás de la compra que queremos realizar. Al comprar por internet, las tiendas están obligadas legalmente a incluir en su web su NIF, denominación social y datos de contacto, información que normalmente se incluye en el apartado de Área Legal.

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
Madrid, 14 de febrero de 2019



Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2019

Conozca sus derechos en Internet

- Derecho a conocer exactamente los gastos de envío, las condiciones y plazos de entrega. En caso de que en la tienda no se especifique ningún plazo de entrega, el plazo máximo para realizarla entrega no puede superar los 30 días. Si la tienda no puede cumplir con este plazo, así se lo tiene que comunicar al comprador para que pueda decidir si quiere cancelar o no su pedido. Además, es necesario que el usuario conozca cuáles son los gastos que tendrá el envío antes de terminar el proceso de compra.
- Confirmación de compra. El vendedor debe enviar de forma inmediata al consumidor la justificación de la contratación efectuada.
- Garantía. La empresa ha de informar de la existencia de una garantía y ésta responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de 2 años desde la entrega.



Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
Madrid, 14 de febrero de 2019

Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2019

Conozca sus derechos en Internet

- **Derecho de desistimiento.** Uno de los aspectos que más preocupa al consumidor cuando compra por internet es el de las devoluciones. Con carácter general, el consumidor tiene derecho a dejar sin efecto el contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. El plazo máximo para ejercer este derecho es de 14 días naturales desde la recepción del producto. Este derecho tiene algunas excepciones, como las relacionadas con precios sujetos a fluctuaciones, los que por su naturaleza no puedan ser devueltos o caduquen, la prensa y publicaciones diarias.
- **Derecho a la protección de datos personales:** Los consumidores tienen el derecho de conocer cómo y por qué se utilizarán los datos personales que recopile la tienda online, así como a corregirlos y suprimirlos siempre que lo crean conveniente. El usuario también debe saber si la web está utilizando cookies y para qué están siendo utilizadas

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
Madrid, 14 de febrero de 2019



Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2019

Conozca sus derechos en Internet

Derecho a una compra segura: El consumidor tiene derecho a efectuar el pago de la forma que crea más conveniente de entre las diferentes opciones que ofrezca el vendedor sin recargo. Para que el proceso de compra sea seguro, es importante verificar la web en la que estamos realizando la compra, que debe contar con un certificado de seguridad. No olvide consultar siempre el [Área Legal](#).

Evite riesgos al [comprar por Internet](#): Conocer términos como [Phising](#), [Suplantación de identidad](#) o [Ransomware](#) nos ayudará a evitar riesgos al comprar por Internet.



Día Mundial de los Derechos del Consumidor
2019

¿Qué hacer si ha tenido algún problema con un producto o un servicio y quién puede ayudarle?



Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
Madrid, 14 de febrero de 2019

Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2019

La [plataforma de resolución de litigios de consumo](#) en línea (Plataforma ODR) es un sitio web interactivo que proporciona de manera gratuita un punto único de acceso a consumidores y empresas para informarles de la resolución extrajudicial de reclamaciones derivadas de compra o prestación de servicios celebrados en línea.

Si reside en España pero quiere reclamar contra una empresa de otro Estado miembro de la UE, puede hacerlo a través del [Centro Europeo del Consumidor](#).

Y, como siempre, puede acudir a cualquiera de los siguientes organismos públicos o privados:

- ✓ [Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas](#)
- ✓ [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#)
- ✓ [Asociaciones de Consumidores y Usuarios](#)
- ✓ [Juntas Arbitrales de Consumo](#)

Y por supuesto, a los Tribunales de Justicia.

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
Madrid, 14 de febrero de 2019

