Ciudad Real
CONCEJALÍA DE JUVENTUD

eurodesk
Ciudad Real

EUROPE DIRECT
Ciudad Real

DERECHO DEL CONSUMO

Conoce qué derechos tenemos como personas consumidoras

CONTENIDOS

DERECHOS DIGITALES

ENTRADAS Y FESTIVALES

IVA- IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

ENVÍOS Y ENTREGAS

INTERNET Y TELECOMUNICACIONES

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

REFERENCIAS LEGALES

CONTACTO
QUIÉNES SOMOS Y CÓMO LOCALIZARNOS

EUROPE DIRECT
Ciudad Real

INTRODUCCIÓN

Gracias a la Unión Europea, como consumidores/as europeos/as hemos adquirido nuevos derechos que operan al mismo tiempo en todos los Estados miembros, y que nos ofrecen seguridad en las compras que realizamos en línea y en aquellas con carácter transfronterizo. Sin embargo, el principal problema es que muchas veces desconocemos nuestros derechos.

Los podemos encontrar recogidos en el portal "Your Europe", accesible mediante el siguiente enlace: **https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/index_es.htm**

PÁGINAS DE UTILIDAD

- **APP Passenger Rights en Play Store**
- **Para la infancia:** https://www.eccnet.eu/consumer-education
- **Para tratamientos sanitarios:** https://europa.eu/youreurope/citizens/health/index_es.htm
- **Herramientas- Tus derechos al comprar:** https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shopping-consumer-rights/index_es.htm
- **Safety Gate - el sistema de alerta rápida de la UE para productos peligrosos no alimentarios:** https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport

DERECHOS DIGITALES(I)

Antes de comprar en línea, el vendedor nos debe proporcionar la siguiente información de forma clara: principales características del producto; precio total, impuestos y recargos; gastos de envío y adicionales; modalidades de pago, entrega o ejecución; identidad del vendedor; duración del contrato.

Además, debemos conocer posibles restricciones de envío, servicios postventa, mecanismos de resolución de litigios, número de registro mercantil del vendedor. No debes pagar gastos de envío ni otros recargos de los que no te hayan informado previamente.

Después de efectuar una compra online, por teléfono o por catálogo (no en un establecimiento comercial), debes recibir la confirmación escrita de la transacción.

1. Reparación o sustitución de productos defectuosos. Puede darse: que no tenga la calidad y prestaciones habituales de los de su naturaleza; que no sea apto para su uso normal; o que no se ajuste a la descripción y cualidades.

Se presume las fallas apreciadas durante los seis primeros meses, ya existían. La falta de conformidad debe comunicarse al vendedor en 2 meses desde que esta se advierta. Reparación y sustitución son gratuitas y habrán de realizarse en un plazo razonable. Hemos de advertir que efectuar una reclamación al vendedor interrumpe el plazo de prescripción;

2. Devolución de compras por Internet en un plazo de 14 días (de productos y servicios). Si la tienda online no nos informa de este derecho, tendremos 12 meses para devolver. No podremos devolver: prensa y revistas; música, vídeo, software y videojuegos que hayamos desprecintado; alimentos y productos con caducidad temprana; productos personalizados. Respecto a los gastos de e**nvío, nos los deben devolver, pero pueden cobrarnos el envío del producto desde nuestro hogar hasta la sede de la tienda (costes de devolución);**

3. Contratos que no contengan cláusulas abusivas. Por ejemplo: aquellas que determinan la falta de reciprocidad en el contrato, o que vinculan el contrato a la voluntad del empresario. Existe un anexo contenido en la Directiva 93/13/CEE.

DERECHOS DIGITALES(II)

Las cláusulas contractuales consideradas abusivas según la legislación de la UE no tienen validez jurídica ni son vinculantes para los consumidores. Si la cláusula abusiva no es un elemento esencial del contrato, el resto (salvo la cláusula abusiva) sigue siendo válido.

Son potencialmente abusivas:

·Cláusulas que excluyen o limitan la responsabilidad del empresario en caso de muerte o lesiones causadas al consumidor por acción u omisión del empresario. Por ejemplo las cláusulas que excluyen responsabilidad si vamos al gimnasio, por el uso de la maquinaria.

·Cláusulas que excluyen o limitan de forma inadecuada el derecho de los consumidores a recibir una indemnización si el empresario incumple lo acordado en el contrato.

·Cláusulas obligatorias para el consumidor, pero que permiten al empresario eludir la responsabilidad de prestar el servicio acordado simplemente porque no le conviene.

·Cláusulas que permiten al empresario quedarse con las cantidades abonadas por adelantado en caso de renuncia del consumidor, pero no contemplan una compensación equivalente para el consumidor en caso de renuncia del empresario.

·Cláusulas que exigen una indemnización desproporcionadamente alta al consumidor que incumpla una obligación. Por ejemplo si nos cobran un recargo excesivo por devolver el depósito a medio llenar, en una empresa de alquileres.

·Cláusulas que autorizan al empresario a rescindir el contrato de forma unilateral, pero no reconocen el mismo derecho al consumidor.

·Cláusulas que autorizan a un empresario a poner fin a un contrato de duración indefinida con poca antelación, salvo en casos absolutamente justificados.

·Cláusulas según las cuales el consumidor debe notificar su intención de poner fin a un contrato de duración determinada, pero con una antelación que no resulta razonable por ser excesiva.

DERECHOS DIGITALES(III)

·Cláusulas obligatorias para los consumidores, pero de las que difícilmente podían estar al corriente antes de firmar el contrato.

·Cláusulas que permiten al empresario modificar unilateralmente los términos del contrato, a no ser que en él se especifiquen motivos válidos para hacerlo.

·Cláusulas que permiten al empresario modificar unilateralmente y sin motivos válidos las características del producto que debe suministrarse o del servicio que debe prestarse.

·Cláusulas que permiten al empresario fijar o aumentar el precio final en el momento de la entrega, sin ofrecer al consumidor la posibilidad de anular el contrato si el precio final es mucho más alto que el acordado inicialmente.

·Cláusulas según las cuales solo el empresario tiene derecho a interpretar cualquiera de las cláusulas del contrato y a decidir si su producto o servicio se ajusta a lo establecido en el contrato.

·Cláusulas con las que el empresario trata de eludir los compromisos contraídos por su personal, o en las que estos compromisos se supeditan a otras condiciones.

·Cláusulas que obligan a los consumidores a cumplir todas sus obligaciones aun cuando el empresario no cumpla las suyas.

·Cláusulas que permiten al empresario ceder el contrato a otras empresas sin el consentimiento del consumidor y que pueden suponer que el consumidor salga perdiendo.

·Cláusulas que limitan la manera y el lugar en que los consumidores pueden emprender acciones judiciales y que les obligan a presentar pruebas que son responsabilidad de la otra parte del contrato.

·En cuanto al equipaje de mano, la Justicia considera una “cláusula abusiva” la política de equipaje de algunas compañías, anulando el cobro de este suplemento, en su sentencia 787/2002, al ser el “mínimo indispensable”.

DERECHOS DIGITALES(IV)

Sin embargo, otras sentencias entienden que no aplica la Ley sobre Navegación Aérea y entra en conflicto con la libertad de fijación de precios de las compañías, siendo la mochila este “mínimo indispensable” (STJUE 18/9/2014, C-487/12).

Otra opción es esgrimir los argumentos positivos y pagar la maleta pro Paypal, que nos devolverán en ciertos casos el dinero a los 30 días. Información contenida en: https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/2022/NI_Equipaje_Mano_22_08_2022.htm;

4. **Publicidad veraz. Las afirmaciones deben ser ciertas, no ser ambiguas ni ocultar información relevante;**
5. **Asistencia gratuita en Centros Europeos del Consumidor.** El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y que puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único. La red FIN-NET fomenta la resolución extrajudicial de los litigios financieros en los que interviene más de un país de la UE;
6. **Los productos nuevos comprados en línea tienen la misma garantía que el resto: 3 años, si el producto se adquirió tras el 1 de enero de 2022**
7. **Las empresas que ofrecen servicios de asistencia telefónica postventa a los consumidores deben garantizar que las llamadas se facturen según la tarifa básica;**
8. **En cuanto a suplementos por el pago con tarjeta**: si el vendedor quiere facturar un recargo por utilizar un medio de pago específico, la tarifa no puede ser superior a los costes reales que tiene por el tratamiento del pago. Cuando compres bienes o servicios en la UE, tienes que recibir información clara sobre el precio total, incluidos todos los impuestos y recargos. Si quieres hacer un pago online por un importe superior a 30 euros, deberás utilizar una combinación de al menos dos elementos de autenticación;

9. **En caso de ventas por plataforma, en el caso de que el vendedor sea un particular, la normativa de protección de los consumidores no se aplica al contrato**. El vendedor real será el responsable de la entrega del producto, de atender a tus reclamaciones y de responder en el caso de que tengas que ejercitar tu derecho a desistir o la garantía.

DERECHOS DIGITALES(V)

10. Si pagas en una divisa de la UE distinta del euro, es posible que la entidad emisora de la tarjeta te cobre una comisión por conversión de moneda si utilizas la tarjeta en otro país de la UE.

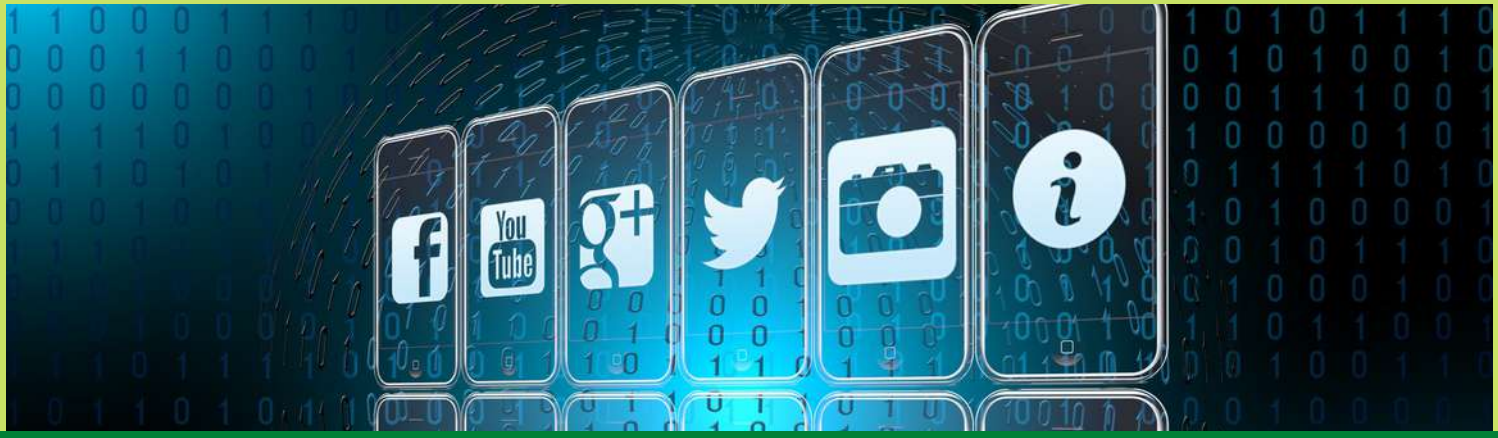
11. La utilización de casillas preseleccionadas en la web del vendedor no constituye un consentimiento expreso y tienes derecho al reembolso de todos los pagos que hayas efectuado así.

12. En cuanto a los precios discriminatorios: como ciudadano o residente de la UE, no pueden cobrarte un precio más alto por comprar productos o servicios a causa de tu nacionalidad o tu país de residencia. Podríamos tener una excepción en cuanto a medios protegidos por derechos de autor (películas, libros, electrónicos y música), donde los acuerdos de licencia varían según el país.

13. Si existen varias versiones de la web de un vendedor, no puedes ser redirigido automáticamente hacia otra versión de la web sin tu autorización. Por ejemplo, si vives en Francia y has elegido ir directamente a un sitio web .be (Bélgica), el vendedor puede sugerirte que consultes la versión .fr de su web. No puede obligarte;

14. La lista Robinson. Puedes evitar la publicidad no deseada apuntándote gratis en un fichero de exclusión publicitaria. Actualmente sólo existe el fichero gratuito de la Unión Europea: Lista Robinson. Esta DEBE ser consultada por quienes vayan a realizar publicidad para no llamar a las personas inscritas. Si no, multarán a la empresa que te llame. OJO, pese a que te hayas inscrito en la Lista Robinson, los comerciantes pueden seguir enviándote publicidad si les has dado tu consentimiento previo (por ejemplo te suscribiste a las novedades de Distrito Legal), para esas marcas en concreto deberías retirar el consentimiento expresamente;

15. Ante un despido para conocer nuestra indemnización, acceder a https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Servicios/Utilidades/Calculo-de-indemnizaciones-por-extincion-de-contrato-de-trabajo/



DERECHOS DIGITALES: DUDAS FRECUENTES

¿Existe un mínimo para pagar con tarjeta?

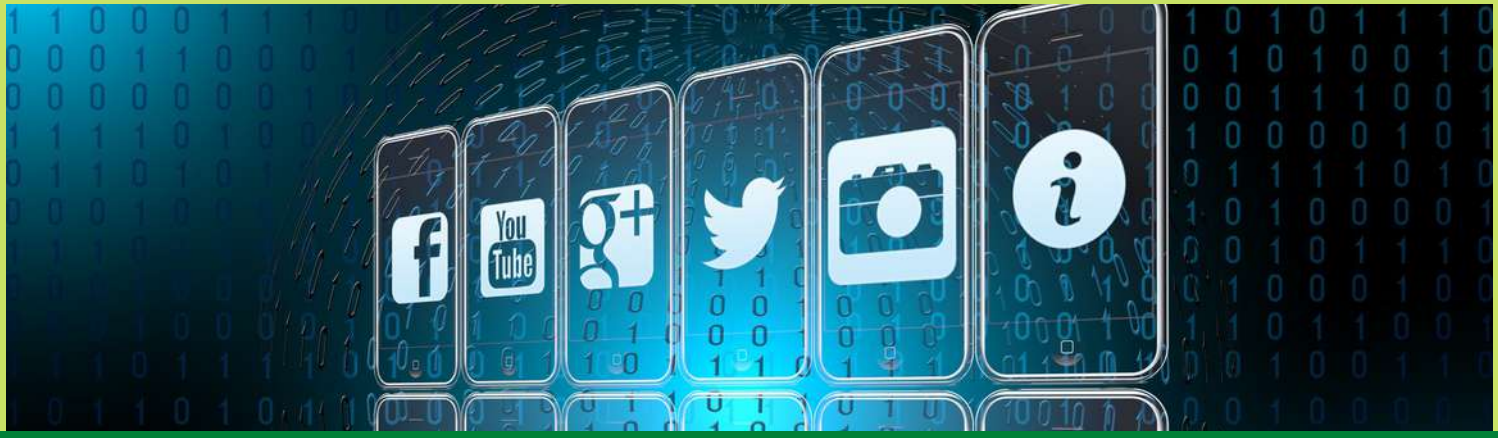
Los establecimientos pueden escoger si dotarse o no de datafono. Hay sectores regulados (como el taxi en algunas ciudades), en los que las ordenanzas municipales exigen que sea obligatorio aceptar el pago con tarjeta. Si lo aceptan, si hay pago mínimo debe ser advertido con un cartel fuera.

Además, el establecimiento tiene libertad para fijar cuál es la cuantía mínima para el pago con tarjeta. Siempre que esto se indique en un lugar visible: el local debe indicar cuál es el consumo mínimo para admitir el pago con tarjeta, y si no se hace así, el consumidor tendrá derecho a pagar con tarjeta sea la cantidad que sea.

Si no aceptas el pago con tarjeta, por el motivo que sea, no te da gana, se te ha estropeado el datafono, por ley, debes poner un cartel bien visible en la puerta de la entrada del local que lo avise

Para pagos en otra moneda: además del precio de venta, tendrás que pagar una cantidad extra. Del mismo modo, si sacas dinero de un cajero automático en otra moneda, tendrás que pagar más que la cantidad retirada. Los costes adicionales pueden incluir: una comisión por transacción en el extranjero que cobre tu banco o la entidad emisora de tu tarjeta (si no pagas en euros o no retiras euros en efectivo); una comisión por cambio de divisa; la comisión que cobre la entidad propietaria del cajero.

En un restaurante en España… En la carta siempre debe aparecer con el IVA incluido. El pan se puede cobrar siempre y cuando esté especificado. No nos pueden cobrar por cubiertos. Es ilegal que nos obliguen comer, excepto que nos indiquen lo contrario de forma visible. Si pagamos más caro en mesa que en barra, debe figurar de forma clara. Además, el agua del grifo es gratuita por ley.



DERECHOS DIGITALES: DUDAS FRECUENTES(II)

¿Es mejor pagar en € o en la moneda local del país que visitamos?

Si pagas en la moneda local, tendrás que esperar hasta que recibas el extracto de tu cuenta bancaria o la factura de la tarjeta de crédito para saber el coste de la transacción en la moneda de tu país. Esta es, a menudo, la opción más económica.

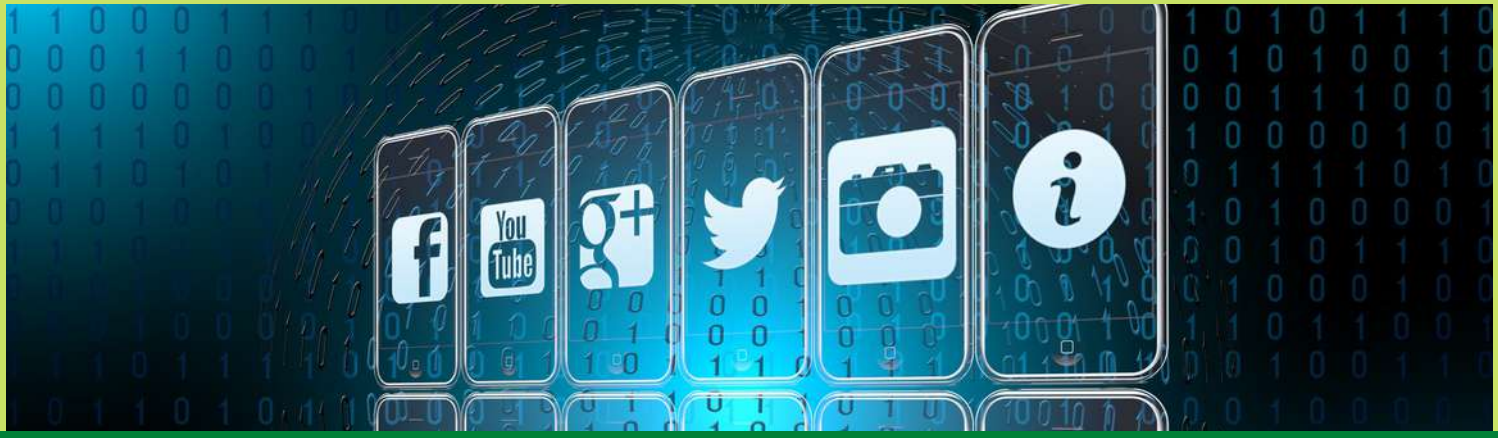
Si pagas en la moneda de tu país, sabrás inmediatamente cuánto te van a cobrar. Con frecuencia, las comisiones adicionales hacen que esta opción resulte más costosa.

Si un comerciante o un sitio web te ofrece la opción de pagar en la moneda de tu país, tiene que informarte exactamente del coste añadido que eso supondrá, expresado como recargo porcentual en relación con los últimos tipos de cambio del Banco Central Europeo.

Modificación o terminación del contrato en viajes combinados: el precio solo puede ser aumentado por el organizador si si aumentan determinados costes (por ejemplo, el precio del combustible).

Esto debe estar claramente explicado en el contrato y la modificación solo puede aplicarse hasta 20 días antes del inicio del viaje combinado.

Si el aumento de precio es superior al 8% del precio total del viaje combinado, el viajero tiene derecho a poner fin al contrato de viaje combinado sin pagar una penalización. Si no podemos viajar, podemos ceder nuestro viaje a otra persona (aunque podemos tener que abonar algún recargo) o poner fin al contrato (abonando una penalización).



DERECHOS DIGITALES: DUDAS FRECUENTES(III)

Para reclamar en compras en línea, tenemos diversas opciones:

Las compras se consideran realizadas en nuestro domicilio habitual. Primero, debemos tratar de resolverlo de forma amistosa. En caso de no fructiferar…

- Si la empresa tiene domicilio o establecimiento permanente en España:

Organismos de consumo: Oficina municipal, Juntas Arbitrales de consumo, D.G. Consumo de nuestra CC.AA, organizaciones de consumidores, Defensor del Pueblo.

- Si es una empresa extranjera ubicada en la UE:

-Plataforma online multilingüe de resolución de conflictos o Centro Europeo de Información al Consumidor

- Si es una empresa de fuera de la UE, sin establecimiento permanente en la UE: dirigirnos a organismos administrativos o tribunales del país donde esté el negocio

Los Centros Europeos del Consumidor pueden:

- informarte sobre tus derechos en materia de consumo según la legislación de la UE y la legislación nacional;
- asesorarte sobre las distintas maneras de hacer un seguimiento de tu reclamación;
- ayudarte a alcanzar un acuerdo amistoso con el vendedor al que hayas comprado, ya sea en línea o en persona, bienes o servicios en el extranjero;
- remitirte al organismo adecuado si la red de CEC no te puede ayudar.

La ayuda de los Centros Europeos del Consumidor es gratuita si:

- tienes un problema con un vendedor establecido en otro país de la UE
- ya has presentado una reclamación por escrito al vendedor
- has presentado una reclamación a título personal, no en nombre de una empresa.

ENTRADAS Y FESTIVALES

Cancelación de evento

Si nos cancelan un evento o Festival al que fuésemos a acudir, debemos tramitar una solicitud a los organizadores del evento y a la intermediadora, recopilando todas las pruebas posibles. Si no fructífera, a la D.G. de Consumo, una vez ha transcurrido un mes.

Tenemos derecho al reembolso de la entrada y a solicitar daños y perjuicios (pago de los billetes de transporte y alojamientos hoteleros que no podamos recuperar). Esto puede articularse mediante un Procedimiento monitorio, de cuantía inferior a 2.000€ y donde no necesitaremos abogado ni procurador. El juez decidirá si corresponde o no la compensación.

Si cancelasen el evento horas antes de celebrarlo, y ya estamos en la ciudad del mismo, también podremos exigir el pago de la comida durante nuestra estancia.No deben imponernos plazo máximo para reclamar.

Reclamación a VISA por servicios no prestados

Las operaciones realizadas con tu tarjeta son mandatos de pago irrevocables.Si solicitas la devolución del cargo de tarjeta a tu banco,la responsabilidad de este se limitará a la gestión diligente de la reclamación ante la sociedad propietaria del sistema (VISA, MasterCard,...) para la comprobación de la autenticación de la operación.

Otras circunstancias

Si un evento cambia de ubicación, nos deben ofrecer el derecho a recuperar el dinero de nuestra entrada. Igualmente, si el evento termina antes de lo previsto, en una parte proporcional.

Siendo los artistas quienes cancelen sus actuaciones, tenemos derecho a reclamar la devolución de nuestras entradas y, además, una indemnización por perjuicios económicos por lo invertido en transporte y hoteles. Todo ello según el artículo 62.4 del Real Decreto 2816/1982. En cuanto a la comida y bebida que introduzcamos en festivales, dado que la actividad principal de los mismos no es la hostelería, podemos reclamar una compensación del gasto que realicemos en el recinto, al resultar contrario a la legislación en materia de espectáculos públicos. Para ello, debemos conservar los tickets de todas nuestras consumiciones.

IVA
IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

Pago del IVA: Al hacer tus compras como particular en la UE, solo debes pagar el IVA una vez, en el país donde adquieras los productos. Puedes llevarte a casa cualquier compra realizada en otro país de la UE sin necesidad de declarar nada en la frontera. La única condición es que tus compras sean para tu uso personal o el de tu familia y no estén destinadas a la reventa.

Devolución del IVA: Los visitantes de fuera de la UE tienen derecho a la devolución del IVA por los artículos comprados en la UE, siempre que los muestren en la aduana de salida en el plazo de tres meses desde su compra, junto con los documentos de devolución correspondientes. Estos documentos los suele preparar el vendedor. Nos pueden exigir un valor mínimo de compras, en función del país.

Comprar en línea en otro país de la UE: Se pueden aplicar normas especiales cuando compras productos de otro país de la UE para la entrega en tu país de residencia. Si la empresa en la que compras vende y suministra productos por encima de un cierto valor en tu país, no puede aplicar el IVA en el suyo. En ese caso, tiene que aplicar el IVA en el país en el que se entregan los productos (IVA del país de destino).

Productos alcohólicos y tabaco adquiridos online: Si compramos en otro país de la UE, el precio incluirá los impuestos especiales, sin tener en cuenta la cantidad o aunque se trate de un regalo. Si el precio es muy bajo, comprueba con el vendedor que se han pagado los impuestos especiales antes de efectuar la compra. Si el vendedor no ha pagado el impuesto especial, sus productos pueden ser confiscados por las aduanas a su llegada o pueden exigir al comprador que pague el impuesto especial.

Para servicios de telecomunicación: El IVA sobre los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión y los servicios prestados por vía electrónica se cobrará en el país donde vivas

ENVÍO Y ENTREGA

Si no recoges tu compra inmediatamente o has pedido una entrega a domicilio, el vendedor debe entregarla en un plazo de 30 días, a menos que hayáis acordado un plazo diferente.

Si no recibes los productos en un plazo de 30 días, o dentro del periodo acordado, debes comunicarlo al vendedor y concederle un plazo adicional razonable para la entrega. Si al término de este plazo el vendedor todavía no te ha entregado el producto, entonces tienes derecho a rescindir el contrato o a un reembolso lo antes posible.

Gastos de envío.
Siempre debes disponer de información clara sobre el precio total de la compra, incluidos los gastos de envío y otros costes relacionados. Un vendedor puede cobrar un precio diferente para una entrega en otro país de la UE. Para cualquier coste adicional por servicios propuestos por el vendedor, como entrega urgente o empaquetado para regalo, debes dar tu consentimiento explícito.

Productos estropeados.
El vendedor es responsable de los posibles daños causados a los productos desde el momento de su expedición hasta que los recibas. Por lo tanto, si al recibir un pedido descubres que los productos son defectuosos o no funcionan como deberían, tienes derecho a solicitar su reparación o sustitución o, si no fuera posible, una reducción del precio o un reembolso.

Garantías y devoluciones.
Si has comprado un producto defectuoso, que no funciona o no corresponde a lo anunciado, el vendedor debe repararlo, cambiarlo, hacerte un descuento o reembolsarte el importe abonado. Es posible que no tengas derecho a reembolso en caso de desperfectos menores, como un arañazo en la caja de un CD.
-Si el producto deja de funcionar durante los primeros seis meses, se supone que el problema existía cuando lo recibiste, a menos que el vendedor demuestre lo contrario. Por lo tanto, tienes derecho a una reparación o a un cambio gratuito, o si esto fuera demasiado difícil o caro, el vendedor debe ofrecerte un descuento o devolverte el dinero.

ENVÍO Y ENTREGA(II)

-Si el producto se estropea después de seis meses, sigues teniendo derecho a una reparación o a un cambio gratuito, o al menos a un descuento del precio de compra o un reembolso, pero es posible que tengas que demostrar que el problema ya existía cuando recibiste el producto.

Los establecimientos comerciales o los fabricantes ofrecen a menudo sus propias garantías comerciales adicionales, que pueden estar incluidas o no en el precio del producto. Estas garantías no influyen en el plazo genérico de garantía legal.

Productos de segunda mano
Los productos de segunda mano que compras a un vendedor profesional también están cubiertos por una garantía mínima de dos años, pero podemos acordar con el vendedor un plazo de un año. No obstante, los productos comprados a particulares no están cubiertos.

Herramienta de información sobre los servicios de paquetería en la UE: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shipping-delivery/index_es.htm

Anulación de compras
Debes decir al vendedor que quieres anular la compra; no basta solo con devolver los productos. El vendedor debe facilitarte un modelo de formulario de desistimiento, que puedes utilizar (de manera optativa) para comunicarle tu decisión. Algunos vendedores pueden no cobrarte nada por la devolución de los productos, pero deben decirte previamente, antes de hacer el pedido, si eres tú el que tiene que pagar si decides devolver el pedido. Si no lo hacen, será el vendedor quien deba correr con los gastos de la devolución de los productos. No tienes que pagar ningún coste del que no te hayan informado.

Reembolso
El vendedor debe reembolsarte el importe abonado en un plazo de 14 días a partir de la recepción de tu solicitud de anulación. No obstante, puede aplazar el reembolso si todavía no ha recibido los productos o la prueba de que los has devuelto. El reembolso debe incluir todos los gastos de envío que hayas abonado al hacer la compra. No obstante, si elegiste la opción de entrega urgente, por ejemplo, en lugar de entrega normal, el vendedor puede cobrarte gastos de envío.

INTERNET Y TELECOMUNICACIONES

Acceso a contenidos: Si viajas a otro país de la UE, debes poder acceder a tus servicios de contenidos online de pago en las mismas condiciones que en tu propio país. Eso quiere decir que si estás abonado, por ejemplo, a un proveedor de contenidos audiovisuales online, cuando viajes a otro país de la UE podrás ver y descargar las mismas películas y series de televisión que en tu país. Lo mismo ocurre con todas tus suscripciones de pago a contenidos en línea como libros electrónicos, juegos, música y acontecimientos deportivos. Las normas de la UE también se aplican a las suscripciones gratuitas a contenidos online, pero solo de forma opcional.

Conexión a Internet: Estés donde estés en la UE, debes poder acceder a unos servicios de comunicación electrónica de buena calidad, incluido un acceso básico a internet, a precios asequibles. Es lo que se llama prestación de "servicio universal".

Comprobación del país de residencia: los proveedores de servicios pueden recurrir a dos de estos procedimientos: tu documento de identidad u otro medio electrónico de identificación; tus datos de facturación, como la cuenta bancaria o el número de la tarjeta de crédito o débito; la dirección donde está instalado tu descodificador o dispositivo similar; el recibo por el pago de un canon de servicios, como los servicios públicos de radiodifusión, en tu país de residencia; un contrato de teléfono o internet, u otro contrato similar, en tu país de residencia; tu inscripción en el censo electoral; recibos de pago de impuestos locales; una factura de agua, electricidad, gas, etc. abonada en tu país de residencia.

Contratos con proveedores de acceso a internet: Antes de firmar un contrato de servicios de internet, el proveedor debe darte información sobre: los precios, tarifas y recargos, opciones y paquetes incluidos; las condiciones generales; la calidad de servicio: por ejemplo, la velocidad de descarga.

INTERNET Y TELECOMUNICACIONES(II)

Normas sobre accesibilidad para sitios web del sector público de la UE: disponer de una declaración de accesibilidad clara; utilizar texto alternativo para contenidos sin texto (como fotos y vídeos); utilizar subtítulos para contenidos audiovisuales grabados; garantizar que los contenidos están estructurados correctamente y utilizan elementos indicados con claridad (por ejemplo, títulos y enlaces) para facilitar el uso de la tecnología asistencial, como un lector de pantalla; utilizar enlaces, títulos y etiquetas descriptivos y fácilmente comprensibles; garantizar que sea posible navegar por la página utilizando solamente el teclado; permitir que sea posible revisar y corregir los formularios antes de enviarlos; indicar y explicar claramente los errores que se cometan al cumplimentar un formulario.

Protección de datos, infancia y adolescencia: por lo general, los niños necesitan la autorización de los padres o tutores legales para utilizar servicios online, como conectarse a redes sociales, descargarse música o juegos, ya que esos servicios utilizan sus datos personales. Al alcanzar los 16 años de edad, ya no necesitan la autorización parental.

Normativa sobre Protección de Datos: se aplican tanto a empresas y organizaciones (públicas y privadas) con sede en la UE como a las que tienen su sede fuera de ella y ofrecen bienes y servicios en la UE. El tratamiento de datos se permite: para la celebración de un contrato, cumplimiento de una obligación legal, protección de tus intereses vitales, realización de una tarea pública, en particular todo lo relacionado con las tareas de las administraciones públicas, satisfacción de intereses legítimos. En todas las demás situaciones, la empresa u organización debe solicitar tu autorización (denominada "consentimiento") antes de poder recoger o reutilizar tus datos personales. Si ya has dado tu consentimiento a una empresa u organización para que utilice tus datos personales, puedes ponerte en contacto con el responsable del tratamiento (la persona u organismo que gestiona tus datos personales) y retirar tu consentimiento en cualquier momento. Una vez retirado el consentimiento, la empresa u organización ya no puede seguir utilizando tus datos personales. Tenemos derecho a: consultar nuestros datos personales, rectificarlos, transferir nuestros datos personales a otra empresa (portabilidad), suprimirlos (derecho al olvido).

INTERNET Y TELECOMUNICACIONES(III)

Si se produce un acceso no autorizado a nuestros datos (violación de datos personales): el responsable del tratamiento lo debe comunicar a la Autoridad Española de Protección de Datos (AEPD) y hacérnoslo saber, en caso de que hubiese un grave riesgo.

Si crees que no se han respetado tus derechos en materia de protección de datos: puedes presentar una reclamación directamente ante la AEPD, que investigará la reclamación y te dará una respuesta en un plazo de tres meses. Es posible que tengas derecho a una indemnización si sufres daños materiales, como pérdidas financieras, o daños morales, como trastornos psicológicos, a causa de una empresa u organización que no ha respetado las normas de protección de datos de la UE.

Roaming: Si viajas desde tu país de residencia a otro país de la UE, no tienes que pagar recargos adicionales por usar tu teléfono móvil. Tu operador puede aplicar mecanismos de control justos, razonables y proporcionados para evitar el uso abusivo de estas normas.

- Si tienes una tarjeta prepago (pagas por anticipado para utilizar tu móvil) puedes utilizar el móvil en otros países de la UE sin recargos. Sin embargo, si pagas por unidad y el precio unitario nacional por unidad de datos es inferior a 2 euros por GB, tu operador puede aplicar un límite al roaming de datos.

- Si tienes un contrato con un volumen de datos limitado, puedes hacer uso de ese volumen de datos sin recargo alguno cuando viajes por la UE.

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

¿Podemos abrir una cuenta bancaria básica en otro país? Si eres residente legal en un país de la UE, tienes derecho a abrir una "cuenta bancaria básica". El banco no puede rechazar tu solicitud de apertura de una cuenta bancaria básica por el mero hecho de que no vivas en el país donde esté establecida la entidad, pero puede pedirnos un “interés genuino” para abrirla. No aplica para cuentas de ahorro. El banco puede negarse si no cumplimos las normas sobre blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Se entiende por cuenta básico la permite hacer operaciones corrientes de todos los días: depósitos, retiradas de efectivo, recibir y efectuar pagos.

Información sobre comisiones: Antes de abrir una cuenta, el banco debe darte un documento en el que exponga los servicios más importantes que ofrece la cuenta y todas las comisiones correspondientes que tengas que pagar. El banco debe darte también, al menos una vez al año, un documento en el que se recojan las comisiones cobradas en tu cuenta bancaria.

La normativa europea sobre comisiones bancarias por pagos nacionales e internacionales no se aplica a los cheques.

Traslado de cuentas: Dentro de un mismo país de la UE, puedes trasladar tu cuenta de un banco a otro. El nuevo banco debe ayudarte a hacerlo. Si durante el traslado de cuentas incurres en costes debido a que el banco ha incumplido algún plazo (por ejemplo, para cancelar un pago) o ha cometido un error, tendrá que reembolsarte.

Protección de nuestro dinero: Las normas de la UE garantizan que el dinero de tu cuenta bancaria (cuenta de ahorro o cuenta corriente) esté protegido en caso de quiebra de la entidad. Tu dinero está protegido hasta un límite de 100.000 euros o el equivalente en moneda local. Este límite se aplica por persona y por banco: puedes tener varias cuentas en la misma entidad, en cuyo caso el límite de 100.000 euros se aplica al conjunto de tus cuentas. Hay algunas excepciones por las cuales se protege una cantidad mayor.

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (II)

Pagos y transferencias: Tu banco debe cobrar el mismo importe para los pagos en euros dentro de la UE que para las transacciones nacionales equivalentes.

Esta norma se aplica a cualquier: transferencia entre cuentas bancarias de diferentes países de la UE, retirada de efectivo de cajeros automáticos en países de la UE, pago con tarjeta de crédito o débito en toda la UE, operación de adeudo directo. Los bancos establecidos en países de la UE no pertenecientes a la zona del euro también deben aplicar esta norma: no pueden cobrar más por un pago en euros hacia o dentro de un país de la UE que lo que cobran por un pago nacional en la moneda del país.

En la UE, al pagar con tarjeta de crédito o débito, los comerciantes y los bancos no pueden cobrarte comisiones ("recargos") solo por utilizar una determinada tarjeta. La norma se aplica a todas las compras (tanto en tiendas como online) que hagas con tarjeta, ya sea en tu país o en otro país de la UE.

Fraudes en pagos y con tarjetas: Las normas de la UE limitan el importe que puedes tener que pagar si eres víctima de fraude en pagos o con tarjetas (pagos con tu tarjeta o adeudos en tu cuenta que no hayas autorizado). En todos los casos, el máximo que se te puede exigir por el coste de la operación fraudulenta son 50 euros. Ahora bien, si no eras consciente de la pérdida, robo o apropiación indebida (por ejemplo, si alguien ha pirateado tu cuenta o clonado tu tarjeta para pagar sin tu conocimiento), no tienes que pagar nada. Deberá correr con todos los costes el banco o la entidad emisora de la tarjeta. La misma norma se aplica si el responsable de la pérdida es un empleado de la entidad.

Según el RDL 19/2018 de 23 de noviembre y la legislación de Consumidores y usuarios, el banco no podrá negarse de ninguna manera a reembolsarnos el dinero si:

- Somos persona no temeraria ni negligente (no ir gritando nuestra contraseña del banco, por ejemplo);
- Denunciamos los hechos a la policía lo antes posible;
- Avisamos al banco lo antes posible.

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (III)

Bloqueo de importes en nuestra tarjeta: A veces, al hacer reservas en hoteles o alquilar vehículos, para garantizar la reserva pueden pedirte los datos de tu tarjeta. Del mismo modo, al hacer la reserva, el comerciante puede querer bloquear un determinado importe en tu tarjeta.

Esto significa que el comerciante se reserva una parte de tu límite de crédito o balance en cuenta como depósito para cubrir cualquier gasto en el que piensa que puedes incurrir: servicio de habitaciones, posibles daños al vehículo, etc. El comerciante debe informarte de su intención y tú debes autorizarlo, al igual que el importe exacto que se bloqueará. Una vez hayas hecho el pago real, el banco debe liberar de inmediato el importe bloqueado en tu tarjeta de crédito.

Adeudos domiciliados y posibles errores: por ejemplo, si cancelas un contrato con un proveedor y se ejecuta una domiciliación después de rescindido el contrato. En este tipo de situaciones, tienes derecho a la devolución del importe en un plazo de ocho semanas.

En caso de problemas… Si tienes problemas al hacer pagos en la UE, dirígete a tu banco o a la entidad emisora de tu tarjeta. Deben responder por escrito a tu queja en el plazo de 15 días (35 en determinadas circunstancias excepcionales).

Además, deben tener un procedimiento establecido de reclamación a disposición de los consumidores.

- Red FIN-NET: para problemas con proveedores de servicios financieros;
- RED CEC: para problemas con comerciantes.

Concesión de ofertas o rescisión de créditos: De acuerdo con las normas de la UE, el prestamista o el intermediario de crédito debe darte un plazo mínimo de siete días para estudiar la oferta; las legislaciones nacionales de algunos países de la UE conceden más tiempo.

Créditos al consumo y préstamos

Si decides pedir un crédito para comprar un producto, compara las ofertas antes de tomar una decisión. Antes de firmar un contrato, el proveedor del crédito debe proporcionarte el documento de « Información normalizada europea sobre el crédito al consumo ».

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (IV)

En él encontrarás el mejor análisis posible de las condiciones del contrato que estés pensando suscribir.

El documento incluye: las principales características del contrato, el importe del crédito y su coste, la tasa anual equivalente (TAE, una cifra única que equivale al coste total del crédito e incluye intereses, comisiones, impuestos y cualquier otro tipo de gastos), el número, la periodicidad y el importe de todos los pagos, una nota sobre los aspectos jurídicos importantes.

Si tienes dudas sobre el contrato que has firmado o te das cuenta después de que no necesitas el crédito, puedes rescindirlo en un plazo de 14 días naturales a partir de la fecha de la firma. No tienes que dar ninguna explicación, pero tendrás que devolver el dinero prestado, más los intereses y todas las comisiones no reembolsables que el proveedor del crédito ya haya abonado.

PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES

Prácticas engañosas y agresivas prohibidas

1.Señuelos publicitarios. Los comerciantes tienen prohibido anunciar productos o servicios a bajo precio si no tienen existencias suficientes. Además, deben informar a los clientes del número de artículos a la venta y la duración de las ofertas. Por ejemplo: ¡Escápate a Croacia por un euro!

2.Ofertas falsamente gratuitas. Los vendedores deben comunicar el precio real de sus productos y servicios. No tienen derecho a decir que un servicio de pago es "gratuito" ni a ofrecer servicios "gratis" si de hecho el coste de tales servicios va incluido en el precio.

3.Manipulación de menores. Los comerciantes no tienen derecho a decirle a tu hijo que te pida a ti comprarle sus productos. Están prohibidos los mensajes directos del tipo "cómprate el libro" o "dile a tus padres que te compren este juego". La prohibición se hace extensiva a todos los medios de comunicación, televisión y, muy en particular, internet.

5.Falsas propiedades sanitarias. Siempre que se anuncia un producto con efectos terapéuticos —curar alergias, impedir la caída del cabello, ayudar a perder peso, etc., tienes derecho a saber si esas supuestas propiedades se han demostrado científicamente. En muchos casos, se trata de mensajes que no se sustentan en ninguna prueba médica: meras "curas milagrosas".

6.Anuncios ocultos en informaciones de medios de comunicación (publirreportajes). Cuando un artículo de periódico, emisión televisiva o programa de radio están "patrocinados" por una empresa a fin de anunciar sus productos, tú tienes derecho a saberlo. Debe indicarse claramente, ya sea mediante imágenes, texto o sonidos.

6.Pirámides. Se trata de sistemas promocionales en los que se paga a cambio de la posibilidad de obtener un beneficio. Pero el beneficio, en realidad, se obtiene sobre todo atrayendo a más participantes: la venta o consumo de productos son secundarios. Tarde o temprano, la pirámide se desmorona y los últimos en entrar pierden todo lo invertido.

PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES

7.Premios y regalos falsos. No está permitido anunciar premios o regalos "gratuitos" para, a continuación, exigir un pago si quieres recibirlos. Si recibes cartas o correos con mensajes del tipo "enhorabuena, has resultado premiado, etc.", ten cuidado.

8.Ventajas falsamente especiales. Nadie tiene derecho a garantizarte supuestos derechos especiales cuando es la propia ley la que te los garantiza. Por ejemplo: la duración de la garantía legal.

9.Falsas ofertas limitadas. Cuando un vendedor te asegura que una determinada oferta solo está disponible por un periodo muy limitado, puede ser que intente presionarte para que compres sin informarte previamente. No es legítimo decir que una oferta es por un plazo limitado cuando no es el caso.

10.Ofertas no solicitadas y persistentes. Según la normativa europea, las empresas no pueden hacer ofertas persistentes y no solicitadas por teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro método de venta a distancia. Por ejemplo si nos abonamos a un folleto promocional y, desde ahí, empezamos a recibir anuncios de todo tipo y no hay forma de darnos de baja.

El precio por unidad: la etiqueta no solo debe indicar el precio de venta, sino además el precio unitario: por ejemplo, por kilo o por litro. Esta información debe ser comprensible, fácil de leer y fácilmente identificable.

DERECHO DE LOS PASAJEROS

Cuando compras los billetes, todos los impuestos, tasas y recargos deben estar incluidos y figurar en el precio total desde el inicio del proceso de reserva. Cualquier suplemento opcional (como el seguro de viaje) debe figurar claramente como tal y ofrecerse exclusivamente a título voluntario.

En avión

¿Cuándo se accionan?

- Vuelos dentro de la UE, operados por compañías de la UE o de fuera;
- Vuelo que llega a la UE desde fuera de ella, y operado por compañía de la UE;
- Vuelo que sale de la UE hacia país de fuera, y operado por compañía de dentro o fuera de la UE.

Desde el 1 de enero de 2021, las denegaciones de embarque, cancelaciones o retrasos de vuelo de Reino Unido a la UE, estos derechos NO operan si el vuelo es operado por una compañía de fuera de la UE.

Por UE se entienden los 27 países de la Unión Europea, incluidos Guadalupe, Guayana Francesa, Martinica, Reunión, Mayotte, San Martín (las Antillas francesas), las Islas Azores, Madeira y las Islas Canarias (pero no las Islas Feroe). Las normas de la UE también se aplican a los vuelos con origen o destino en Islandia, Noruega y Suiza.

Cancelación de vuelos

Se considera cancelación:

- se suprime el horario inicial de tu vuelo y te transfieren a otro vuelo programado
- el avión despega pero tiene que volver al aeropuerto de salida y te transfieren a otro vuelo
- tu vuelo llega a un aeropuerto que no es el indicado como destino final en tu billete, excepto si:

-has aceptado un transporte alternativo (sería considerado retraso)

-el aeropuerto de llegada y el aeropuerto de destino inicial prestan servicios a la misma ciudad o región (sería considerado retraso)

Si tu vuelo se cancela, tienes derecho a elegir entre reembolso, transporte alternativo o regreso. También tienes derecho a asistencia.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(II)

Si te informan de la cancelación con menos de 14 días de antelación con respecto a la fecha de salida, tenemos derecho a una indemnización. Si no, podemos reclamar a AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea):

- Web: https://sede.seguridadaerea.gob.es/SAU_Pasajeros/Paginas/Inicio.aspx
- Email: sau.aesa@seguridadaerea.es

No se concede esta indemnización si ha habido circunstancias extraordinarias tasadas. NO son circunstancias extraordinarias:

- Gran parte de los problemas técnicos observados durante el mantenimiento de los aviones;
- El choque de un avión con una escalerilla móvil de embarque;
- Huelgas internas del personal de la compañía aérea

Reembolso, transporte alternativo o cambio de reserva en caso de cancelación
La compañía aérea nos debe proponer, o bien:

- reembolso del billete y, si tienes un vuelo de conexión, un vuelo de vuelta lo antes posible al aeropuerto de salida;
- transporte alternativo hasta el destino final lo antes posible;
- transporte alternativo en una fecha posterior decidamos en condiciones de transporte comparables, si hay plazas disponibles

Una vez elegida una de estas opciones, no tendremos opción al resto, pero puede que tengamos derecho a indemnización, en función de la distancia del vuelo y de la duración del retraso.

- Si la compañía aérea no nos ofrece transporte alternativo o vuelo comparable, nos deben devolver el precio del billete.
- Si la compañía no nos ofrece elegir entre reembolso y transporte alternativo, y decide reembolsarnos el billete original, tenemos derecho a un reembolso adicional de la diferencia de precio con el nuevo billete.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(III)

- Si reservamos el vuelo de ida y el de vuelta por separado con diferentes compañías y se cancela el de ida, el reembolso solo es obligatorio para el vuelo cancelado. Si son vuelos bajo la misma reserva, aunque estén operados por compañías diferentes, si nos cancelan el vuelo de ida tenemos derecho a:

-Indemnización;
-Elegir entre reembolso del billete completo u otro vuelo de ida

Indemnización: cancelación.

Importe (€)	Distancia
250	Hasta 1.500km
400	Más de 1.500 km dentro de la UE y entre 1.500 km y 3.500 km en todos los demás vuelos
600	Más de 3.500 km

- Si se cancela nuestro vuelo, la compañía nos debe dar a elegir entre estas opciones:

·Reembolso del billete y, si tenemos vuelo de conexión, vuelo de vuelta lo antes posible al aeropuerto de salida;
Transporte alternativo hasta el destino final lo antes posible,
·transporte alternativo en una fecha posterior que tú decidas en condiciones de transporte comparables, si hay plazas disponibles

Tras ello, aun así podríamos tener derecho a una indemnización si:

- optamos por el reembolso del billete, en función del tipo de vuelo
- si elegimos la ruta alternativa, según el tipo de vuelo y el retraso hasta llegar al destino final

No tenemos derecho a indemnización:

- Si nos informan con más de 14 días de antelación;
- Si nos informan entre 2 semanas y 7 días antes de la salida y nos ofrecen transporte alternativo que nos permita:

a.Salir antes de 2h más tarde de la hora de salida inicial prevista
b.Llegar al destino final antes de 4 horas más tarde de la hora inicial

- Si nos informan antes de 7 días de la salida prevista y nos ofrecen transporte alternativo que nos permita:

a.Salir antes de 1h más tarde de la hora de salida inicial prevista
b.Llegar al destino final antes de 2 horas más tarde de la hora inicial

DERECHO DE LOS PASAJEROS(IV)

Si la compañía aérea te ofrece un transporte alternativo y llegas a tu destino final con un retraso de dos, tres o cuatro horas, la indemnización puede reducirse un 50 %.

Cómo reclamar:

1)Dirigiéndonos a nuestra compañía aérea. A través del formulario: https://transport.ec.europa.eu/document/8e2fd654-577e-4fd8-b252-38ce6a9c7f58_es;

2)Acudir al Centro Europeo del Consumidor en España: https://cec.consumo.gob.es/CEC/home.htm

3)Recurrir a organismos de resolución alternativa de litigios o de resolución de litigios en línea (RAL o RLL):

- RAL. Los organismos extrajudiciales neutrales como conciliadores, mediadores, árbitros, defensores del pueblo y oficinas de reclamación son los encargados de administrar los procedimientos de resolución alternativa de litigios. Pueden establecer contacto entre el vendedor y tú para encontrar una solución al litigio.

También pueden proponer, o incluso imponer, una solución: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_es.htm Podemos encontrar los organismos en España: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=ES

- RLL. Si presentas una reclamación a través del sitio de resolución de litigios en línea de la UE, el vendedor y tú tendréis que poneros de acuerdo sobre el organismo de resolución alternativa de litigios que tratará tu reclamación. Cada organismo tiene sus propias normas y procedimientos, y es posible que tengan un coste: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES

4)Acudir a tribunales, a través del proceso europeo de escasa cuantía. Podemos presentar la reclamación en el lugar de llegada o de salida, si el vuelo es operado por una compañía aérea de la UE. Si la compañía aérea no está registrada en un país de la UE, puedes llevar el asunto ante los tribunales del país de la UE de llegada, de salida o de escala. Los plazos dependen de la norma de cada país.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(V)

Retraso
Si la salida de tu vuelo se retrasa, tienes derecho a asistencia, reembolso y a un vuelo de vuelta, en función de la duración del retraso y de la distancia del vuelo.

Si el retraso es superior a 3 horas, tenemos derecho a indemnización, excepto que este se haya debido a circunstancias extraordinarias.
Asistencia en caso de retraso en la salida

Si la compañía prevé el retraso, tenemos derecho a comida y bebida proporcional a la espera, y a dos llamadas telefónicas, según duración y distancia del vuelo:

- En vuelos de hasta 1.500km: retraso de 2 horas o más;
- En vuelos intracomunitarios de más de 1.500km y en el resto de entre 1.500 y 3.000km: retraso de 3 horas o más;
- Retraso de 4h. o más en el resto de vuelos;
- Retraso de 5h o más: tenemos derecho al reembolso y, si tienes un vuelo de conexión, ofrecerte regresar al aeropuerto de origen tan pronto como sea posible

Si la nueva hora de salida prevista es, como mínimo, al día siguiente del inicialmente programado, tienes derecho a alojamiento en un hotel y al transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el alojamiento (en caso de pernoctar).

Si no te ofrecen asistencia y eres tú quien paga la comida, bebida, la compañía aérea debe reembolsar esos gastos, siempre que sean necesarios, razonables y adecuados. Para eso debes guardar todos los recibos. Solo tienes derecho a asistencia mientras esperas el transporte alternativo, en condiciones de transporte comparables, hacia el destino final lo antes posible o hasta un vuelo de vuelta. En casos excepcionales, la compañía aérea puede decidir limitar o denegar la asistencia.

Circunstancias extraordinarias: retraso
Por ejemplo: decisiones sobre la gestión del tráfico aéreo, inestabilidad política, condiciones meteorológicas adversas y riesgos para la seguridad.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(VI)

Denegación de embarque

La compañía puede denegarnos el embarque:

- Por razones de salud o seguridad o si no tenemos documentos de viaje válidos;
- si no has cogido el vuelo de ida de una reserva que incluía un vuelo de vuelta;
- si no has cogido el otro o los otros vuelos incluidos en una reserva con vuelos consecutivos;
- si no dispones de la documentación de tu animal de compañía, necesaria para viajar con él.

Si llegamos y nuestro vuelo tiene exceso de reserva (OVERBOOKING), tenemos derecho a:

- Indemnización
- Elegir entre reembolso, transporte alternativo o cambio de reserva
- Asistencia de la compañía aérea.

Cambios a clase superior o inferior

Si te cambian a una clase superior, la compañía aérea no puede exigir ningún tipo de recargo.

Si te cambian a una clase inferior, tienes derecho al reembolso de un porcentaje del precio del billete, según la distancia del vuelo:

- En vuelos de hasta 1.500km: 30%;
- En vuelos de más de 1.500km en la UE (Excepto vuelos UE – departamentos franceses de ultramar) y resto de vuelos entre 1.500 y 3.500km: 50%;
- Otros vuelos entre UE y departamentos franceses de ultramar: 75%.

Si un único billete incluye dos o más vuelos de conexión, solo se te reembolsará el precio del vuelo en el que hayas viajado en una clase inferior, y no la totalidad del viaje. El reembolso debe efectuarse en un plazo de siete días.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(VII)

Si hemos perdido un vuelo de conexión

Los vuelos de conexión son trayectos de viajes (vuelos con escalas) en los que hay que coger más de un avión para llegar al destino final. Si pierdes un vuelo de conexión y llegas a tu destino final con un retraso de más de tres horas, tienes derecho a una indemnización.

Tenemos derecho a ella si:

- Los vuelos forman parte de una única reserva, se aplican los derechos de los pasajeros de la UE y el retraso no es debido a circunstancias extraordinarias.

Pérdida, daños o retraso en el transporte del equipaje

a.Equipaje facturado: es responsable la compañía aérea y tienes derecho a una indemnización de hasta 1.300 euros aproximadamente. No tendrás derecho a indemnización si el daño se debe a un defecto o vicio propio del equipaje.

- Artículo 17.2 Convenio Montreal. El transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado por la sola razón de que el hecho que causó la destrucción, pérdida o avería se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier período en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del transportista. Sin embargo, el transportista no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propios del equipaje. En el caso de equipaje no facturado, incluyendo los objetos personales, el transportista es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(VIII)

b.Equipaje de mano: la compañía aérea es responsable solo si el daño es culpa suya.

c.Seguro privado: podemos contratarlo si viajamos con artículos caros. Si no, podemos solicitar a la compañía, abonando una tasa, que aumenten el límite de la indemnización (por encima de 1.300 euros). Esto debe hacerse por anticipado y, como muy tarde, en el momento de la facturación.

Para reclamar sobre el equipaje: debemos dirigirnos por escrito a la compañía en un plazo de 7 días (pérdida o daños); si es por retraso, el plazo es de 21 días.

Si, a los 21 días, sigue sin haber llegado, puedes exigir una indemnización por pérdida de unos 1600 euros à 1288 Derechos especiales de giro= 1.609€, aprox.

En cualquier caso, para poder realizar una reclamación, necesitas que la aerolínea emita un parte de irregularidad de equipaje (PIR). Ocúpate de esto en el propio aeropuerto y pide una copia del expediente: muchas lo exigen para indemnizarte.

Derechos de los pasajeros, AESA : https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros

En tren

IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUE: Los países de la UE pueden decidir no aplicar esos derechos a determinados servicios ferroviarios, como a los trenes nacionales urbanos, suburbanos, regionales y de larga distancia, así como a los trenes internacionales cuyo trayecto comienza o termina fuera de la UE.

Al comprar un billete debemos tener información clara sobre: condiciones generales del viaje; horarios, tarifas más baratas y trayectos más rápidos; accesibilidad; servicios a bordo; procedimientos de reclamación de equipaje extraviado; procedimientos de reclamación.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(IX)

Si han suprimido nuestro tren…. Y llegamos más de una hora tarde, tenemos derecho a:

- anular el viaje y solicitar el reembolso íntegro o parcial del billete (solo el importe correspondiente a la parte del trayecto no utilizada);
- obtener un billete de vuelta a tu punto de partida inicial, si el retraso ocasionado por la supresión del tren te impide cumplir el propósito del viaje, o bien
- el transporte hasta tu destino final en cuanto sea posible (o en una fecha de tu elección) en condiciones de transporte comparables; puede ser también en un medio transporte alternativo cuando el tren se haya quedado bloqueado y el servicio esté suspendido;
- asistencia en forma de comida y bebida, en función del tiempo de espera, si el retraso es superior a una hora;
- alojamiento, si la espera se prolonga hasta el día siguiente

Si seguimos el viaje previsto o aceptamos el transporte alternativo, podríamos tener derecho a compensación, que sería:

- Si el tren tiene entre 1 y 2 horas de retraso, 25% del precio del billete;
- Si tiene más de 2 horas de atraso: 50%.

No habría derecho a compensación si hemos optado por el reembolso del billete o hemos sido informados del retraso antes de adquirir el billete.

El tren ha tenido un retraso en la llegada a destino de, al menos, 1 hora, tenemos derecho a:

- anular el viaje y solicitar el reembolso íntegro o parcial del billete (solo el importe correspondiente a la parte del trayecto no utilizada);
- obtener un billete de vuelta a tu punto de partida inicial, si el retraso ocasionado por la supresión del tren te impide cumplir el propósito del viaje, o bien
- el transporte hasta tu destino final en cuanto sea posible (o en una fecha de tu elección) en condiciones de transporte comparables; puede ser también en un medio transporte alternativo;
- asistencia en forma de comida y bebida, en función del tiempo de espera;
- alojamiento, si la espera se prolonga hasta el día siguiente.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(X)

Si seguimos el viaje previsto o aceptamos el transporte alternativo, podríamos tener derecho a compensación, que sería:

- Si el tren tiene entre 1 y 2 horas de retraso, 25% del precio del billete;
- Si tiene más de 2 horas de atraso: 50%.

No habría derecho a compensación si hemos optado por el reembolso del billete o hemos sido informados del retraso antes de adquirir el billete.

Pérdida, deterioro o retraso del equipaje

Los bultos grandes o voluminosos o los animales que puedan molestar o incomodar a los demás viajeros o que puedan causarles daño deben facturarse. En caso de pérdida o deterioro del equipaje facturado, tienes derecho a una indemnización, salvo en determinadas circunstancias, como que no estuviera cerrado correctamente o no fuera apto para el transporte.

Si hay un retraso en la entrega del equipaje facturado, también tienes derecho a indemnización, a menos que se deba a un error por tu parte o a circunstancias ajenas al control del operador ferroviario.

Importes:

- Hasta 1.200€ por bulto de equipaje facturado, si puedes demostrar el valor del contenido.
- 300€ por bulto de equipaje facturado, si no puedes demostrarlo

Si resultamos heridos en un accidente ferroviario o si somos una persona a cargo de una víctima de accidente ferroviario mortal, hasta 1.400 euros por la pérdida o el deterioro del equipaje de mano

En caso de lesiones a consecuencia de un accidente ferroviario, tienes derecho a una indemnización y a recibir un anticipo en un plazo de 15 días a partir del accidente para atender a tus necesidades económicas inmediatas.

Si estás a cargo de una víctima de un accidente ferroviario mortal, tienes derecho a una indemnización y a recibir un anticipo en un plazo de 15 días a partir del accidente para atender a tus necesidades económicas inmediatas. El anticipo mínimo es de 21.000€ por víctima.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(XI)

En bus y autocar

Estos derechos se aplican a los trayectos que empiezan o terminan en un país de la UE y principalmente a los servicios regulares de larga distancia (iguales o superiores a 250km). Los países de la UE pueden decidir no aplicar esas normas a los servicios regulares exclusivamente nacionales y aquellos cuyo recorrido —incluida una parada programada— se haga en gran parte fuera de la UE.
Si el autobús o el servicio de autocar se han suprimido o se retrasa…

La empresa nos debe informar lo antes posible y, como máximo, 30 minutos tras la hora programada de salida. Si se suprime el autobús de larga distancia por overbooking o razones operativas, la empresa nos debe dar a elegir entre:

- obtener el reembolso del billete y, en su caso, el transporte de vuelta gratuito al punto de partida inicial lo antes posible (si el retraso te impide cumplir el propósito del viaje), o bien
- continuar el viaje o seguir un itinerario alternativo hasta tu destino final en condiciones comparables, sin coste adicional y lo antes posible.

Si se suprime el servicio de autocar o autobús de larga distancia y la duración prevista del viaje era superior a tres horas (excepto condiciones meteorológicas adversas o catástrofe natural), también tienes derecho a:

- comida o bebida, en función del tiempo de espera, siempre que estén disponibles o se puedan suministrar
- alojamiento, si tienes que pernoctar (hasta dos noches por un importe máximo de 80 euros la noche), y transporte de ida y vuelta entre el alojamiento y la estación de autobuses

Si se retrasa más de dos horas, tendremos derecho a:

- obtener el reembolso del billete y, en su caso, el transporte de vuelta gratuito al punto de partida inicial lo antes posible (si el retraso te impide cumplir el propósito del viaje), o bien

DERECHO DE LOS PASAJEROS(XII)

- continuar el viaje o seguir un itinerario alternativo hasta tu destino final en condiciones comparables, sin coste adicional y lo antes posible.

Si el transportista no te ofrece estas opciones cuando se produce el retraso, puedes presentar una reclamación más tarde y exigir el reembolso del billete, así como una indemnización equivalente al 50% de su precio.

Si nuestro viaje tenía una duración prevista de más de 3 horas y la salida se retrasa más de 90 minutos, además de lo anterior tendremos derecho a:
·comida o bebida, en función del tiempo de espera, siempre que estén disponibles o se puedan suministrar
·alojamiento, si tienes que pernoctar (hasta dos noches por un importe máximo de 80 euros la noche), y transporte de ida y vuelta entre el alojamiento y la estación de autobuses

Si nuestro equipaje se ha perdido o deteriorado por un accidente en larga distancia…
Tenemos derecho a indemnización, según normativa nacional, siendo el límite máximo alrededor de 1.200€ por bulto. Igualmente seremos indemnizados ante daños en nuestra silla de ruedas o asistencia a la movilidad.

Si resultamos heridos en un accidente de larga distancia…
El importe exacto de la indemnización se establece en la normativa nacional, pero el límite máximo no debería ser inferior a 220.000 euros por pasajero.
En caso de lesiones, la empresa nos debe ayudar a prestar primeros auxilios y necesidades prácticas inmediatas.

Eres una persona a cargo de una víctima de accidente mortal de autobús o autocar
Si estás a cargo de una víctima de un accidente mortal de autobús o autocar, tienes derecho a una indemnización, incluidos los gastos funerarios. El importe exacto de la indemnización se establece en la normativa nacional, pero el límite máximo no debería ser inferior a 220.000 euros por pasajero.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(XIII)

En barco

Derechos en caso de retraso y cancelación
Estas normas suelen aplicarse en los viajes a bordo de la mayoría de los ferris y cruceros por vía marítima o por vías navegables interiores (ríos, lagos o canales), siempre que el viaje:
·tenga su salida desde un puerto de la UE

- se dirija a un puerto de la UE desde un puerto situado fuera de la UE y el servicio esté operado por una empresa de transporte de la UE
- tenga su salida desde un puerto de placer o recreativo de la UE y proporcione alojamiento, junto con otros servicios, con más de dos noches de estancia a bordo.

Estas normas no se aplican a:

- embarcaciones que transporten hasta 12 pasajeros
- embarcaciones que no tengan más de 3 tripulantes
- embarcaciones que cubran distancias inferiores a 500 metros, solo de ida
- la mayoría de los buques históricos
- embarcaciones de excursión y turísticas que no tengan instalaciones de alojamiento o cuando no se superen las dos noches de estancia a bordo.

Derechos en caso de incidente en el mar
Las normas pueden aplicarse a aquellas travesías marítimas nacionales e internacionales en las que: la embarcación esté matriculada en un país de la UE; el contrato de viaje se haya celebrado en un país de la UE; o la embarcación tenga su puerto de salida o destino en la UE.

Han retrasado/ cancelado la travesía
Nos deben informar de la nueva hora prevista de salida y llegada en los 30 minutos siguientes a la hora de salida inicialmente programada. Si el servicio se cancela, debemos poder elegir entre:

- el reembolso de tu billete y, en caso necesario, el viaje de vuelta gratuito a tu primer punto de partida, o bien
- un itinerario alternativo hasta tu destino final en condiciones comparables, sin coste adicional y lo antes posible.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(XIV)

Si pierdes un servicio de transporte de conexión a causa de una cancelación, la empresa de transporte debe hacer todo lo posible para informarte de otras conexiones alternativas. Tenemos derecho a recibir asistencia consistente en:

- comida o bebida, en función del tiempo de espera, siempre que estén disponibles o se puedan suministrar
- alojamiento, si tienes que pernoctar (hasta tres noches por un importe máximo de 80€ la noche), y transporte de ida y vuelta entre el alojamiento y la terminal. Todo excepto si se debe a condiciones meteorológicas extremas

Ha habido retraso en la salida

Si la salida se retrasa más de 90 minutos, podremos elegir entre:

- el reembolso de tu billete y, en caso necesario, el viaje de vuelta gratuito a tu primer punto de partida, o bien
- un itinerario alternativo hasta tu destino final en condiciones similares, sin coste adicional y lo antes posible

Tenemos derecho a recibir asistencia consistente en:

- comida o bebida, en función del tiempo de espera, siempre que estén disponibles o se puedan suministrar
- alojamiento, si tienes que pernoctar (hasta tres noches por un importe máximo de 80 euros la noche), y transporte de ida y vuelta entre el alojamiento y la terminal. Todo excepto si se debe a condiciones meteorológicas extremas

Ha habido un retraso en la llegada

Tenemos derecho a indemnización si nuestra llegada se retrasa más de 1 hora. Esta dependerá de la duración: del 25 al 50% del precio del billete. Excepto condiciones meteorológicas extremas o extraordinarias.

He sufrido pérdida, retraso o deterioro del equipaje por un incidente en el mar

Si tu equipaje se pierde, se retrasa o resulta deteriorado debido a un suceso relacionado con la navegación, tienes derecho a una compensación por parte de la empresa de transporte de hasta 2.700€ (aprox.) por el equipaje de camarote y de 15.500€ por tu vehículo (incluido el equipaje que pueda haber en su interior). No tienes derecho a indemnización si la empresa de transporte puede demostrar que no es responsable.

DERECHO DE LOS PASAJEROS(XV)

En caso de pérdida o deterioro de otros objetos de valor (dinero, joyas, obras de arte, etc.), tienes derecho a una indemnización de 4.100 euros (aprox.), siempre que los hayas entregado a la empresa de transporte para que los custodie. Igualmente si se daña algún dispositivo de asistencia a la movilidad.

He sufrido lesiones en un incidente en el mar

Tendremos derecho a recibir una indemnización de 300.000€ por parte de la empresa de transporte o su aseguradora. En los casos en que la pérdida o el daño supere ese importe, la indemnización puede aumentarse hasta un máximo de 490.000 € (aprox.).

Si tus lesiones son consecuencia de un naufragio, vuelco, colisión o encalladura de la embarcación, de una deficiencia de esta o de una explosión o incendio a bordo, también tienes derecho a un anticipo, proporcional a los daños y perjuicios sufridos, para cubrir tus necesidades inmediatas.

Soy persona dependiente de una víctima mortal de un incidente en el mar

Si eres dependiente de una víctima mortal de un incidente en el mar, tienes derecho a recibir una indemnización de unos 300.000€ (490.000€ en circunstancias especiales) por parte de la empresa de transporte o su aseguradora.

Si el fallecimiento de la víctima se ha producido a consecuencia de un naufragio, vuelco, colisión o encalladura de la embarcación, de una deficiencia de esta o de una explosión o incendio a bordo, también tienes derecho a un anticipo no inferior a 21.000 euros para cubrir tus necesidades inmediatas.

REFERENCIAS LEGALES

Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE

Acciones legales

Proceso europeo de escasa cuantía
Puedes recurrir a un proceso europeo de escasa cuantía para presentar una demanda contra una persona, una organización o una empresa con sede en otro país de la UE por un importe máximo de 5.000 euros. No opera en Dinamarca. Puedes utilizar el proceso para reclamar el reembolso de bienes o servicios.

No es necesario contratar a un abogado para presentar una demanda. Ten en cuenta que algunos asuntos civiles y mercantiles quedan excluidos del proceso, por ejemplo: prestaciones laborales, asuntos fiscales, aduaneros o administrativos.

Para presentar la demanda, debemos rellenar el Formulario A, y añadir todos los documentos que la justifiquen. Una vez cumplimentado, debes enviarlo junto con todos los justificantes, como recibos o facturas, a un tribunal competente, ya sea de tu propio país o del otro país de la UE afectado.

Buscar un tribunal competente y comprobar las normas del país del tribunal sobre presentación de demandas.

- Impresos (Formularios A y B): https://e-justice.europa.eu/dynform_intro_form_action.do?plang=es&idTaxonomy=177#action;
- Más información: https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-es.do?init=true

REFERENCIAS LEGALES(II)

Una vez que el tribunal reciba tu demanda, comprobará el formulario y los documentos justificativos y decidirá si la demanda se puede tramitar con arreglo a este procedimiento. El tribunal puede pedirte que cumplimentes el formulario B si falta alguna información necesaria.

Si el asunto se puede tramitar como un proceso de escasa cuantía, el tribunal se pondrá en contacto con el demandado (la persona contra la que has presentado la demanda). El demandado tiene 30 días para responder. En un plazo de 30 días a partir de la recepción de la respuesta del demandado (si decide responder), el tribunal podrá: emitir un fallo en relación con tu demanda; solicitar más detalles por escrito a ti o al demandado, o solicitar tu comparecencia.

La decisión del tribunal se reconoce automáticamente en los demás países de la UE. Sin embargo, si el demandado no acata la decisión, puedes ponerte en contacto con las autoridades competentes de su país. Normalmente hay que pagar una tasa judicial, que se reembolsa si prospera la demanda. El importe que hay que pagar depende del país del tribunal.

Requerimiento europeo de pago (proceso monitorio)

Puedes recurrir al requerimiento europeo de pago para cobrar demandas pecuniarias en otro país de la UE. Se aplica a las demandas civiles y mercantiles no impugnadas, por ejemplo, cuando el tribunal ya se ha pronunciado sobre la demanda y el deudor no ha recurrido su decisión. No aplica a Dinamarca.

Es un procedimiento que se desarrolla exclusivamente por escrito, por lo que no tendrás que comparecer ante el tribunal si recurres a él.

Para iniciar el procedimiento, en primer lugar tienes que cumplimentar el formulario A y facilitar todos los datos sobre las partes implicadas, además del tipo y el importe de la demanda. Una vez cumplimentado, debes enviarlo a un tribunal competente.

REFERENCIAS LEGALES(III)

El tribunal comprobará tu demanda. Si tu caso se puede admitir a trámite de acuerdo con este procedimiento, el tribunal debe emitir un requerimiento europeo de pago en un plazo de 30 días.

- Formulario: https://e-justice.europa.eu/content_european_payment_order_forms-156-es.do

Una vez que reciba el requerimiento europeo de pago, el deudor (la persona de quien reclamas el pago) tiene 30 días para aceptarlo o impugnarlo. Si el deudor impugna el requerimiento europeo de pago, el caso se trasladará a los tribunales civiles ordinarios y se resolverá de acuerdo con la legislación nacional. Si no hay oposición, el requerimiento europeo de pago pasa a ser automáticamente ejecutable. Para que se ejecute, envía una copia del requerimiento europeo de pago, y, en caso necesario, de su traducción, a las autoridades de ejecución del país de la UE competente.

Procedimiento judicial formal

Aun en el caso de que el comerciante o el proveedor de servicios esté establecido en el extranjero, el asunto puede resolverse en tu país si la empresa ejerce una actividad comercial o profesional en él o dirigida a él.

Si careces de recursos para emprender acciones legales, debes tener derecho a asistencia letrada. Debes rellenar el formulario de solicitud de asistencia letrada en otro país de la UE y presentarlo a tu tribunal local, que lo transmitirá al tribunal competente en el otro país de la UE.

El Centro de Información Europe Direct Ciudad Real es, desde 2013, un servicio del Ayuntamiento de Ciudad Real que pertenece a la Red Europea de centros de información y documentación de la Comisión Europea.

Nos encontramos en la Concejalía de Juventud e Infancia del Ayuntamiento de Ciudad Real, dentro del Espacio Joven.

Nuestra actividad está orientada hacia l@s ciudadan@s que necesiten asesoramiento o información sobre temas que tengan relación con la Unión Europea: instituciones, legislación, empleo, becas y estudios, voluntariado europeo, derechos y deberes ciudadanos, recursos y oportunidades, viajes, actualidad, etc.

Europe Direct Ciudad Real informa sobre convocatorias, becas, programas, proyectos relativos a la movilidad europea, para estudiar o trabajar, vías de financiación para empresa, normativa y legislación comunitaria y cualquier tema de actualidad en la Unión Europea, como relaciones internacionales o migración.

Asesoramos y aconsejamos sobre el modo de solucionar los problemas o dudas que puedan resultar y plantearse a la hora de ejercer nuestros derechos y obligaciones como ciudadan@s europe@s.

También participamos en actividades variadas, talleres informativos en centros educativos y asociaciones, eventos al aire libre y jornadas donde pretendemos acercar las ventajas de ser europe@ a la ciudadanía.

Contamos con presencia en redes sociales y nuestra propia página web que actualizamos de manera periódica y garantizamos que nuestr@s usuari@s estén al tanto de la actualidad europea y de las distintas oportunidades, convocatorias y proyectos vigentes.

Por otra parte, editamos y publicamos monográficos, boletines informativos en nuestros medios digitales y en la prensa local y regional.

EUROPE DIRECT
Ciudad Real

CONTACTO

Teléfono: 926 25 17 41

Horario:

- De lunes a viernes: de 9 a 14
- Lunes: de 17 a 18.30
- Jueves: de 18 a 21.30
- En verano, lunes a viernes: 9 a 15

Redes sociales:

- **Email:** info@europedirectcr.es
- **Facebook:** europedirectcr
- **Twitter:** EuropeDirectcr
- **Instagram:** europedirectcr
- **Linkedin:** Europe Direct Ciudad Real
- **TikTok**: europedirectcr
- **Web:** www.europedirectcr.es