



#UsaTuVoto

Elecciones europeas  
6-9 de junio de 2024



Participa en las próximas elecciones europeas  
y elige a los diputados que definirán las normas  
de protección al consumidor

■ CEC-España consigue reembolsar  
más de 1 millón de euros a los  
consumidores en 2023



Las reseñas de Google destacan  
muy positivamente el trabajo de  
CEC-España

Por primera vez, el Centro obtiene una  
puntuación media de 4 estrellas



#UsaTuVoto



## Elecciones europeas 6-9 de junio de 2024

CEC-España anima a participar en las próximas elecciones europeas para elegir a los diputados que definirán las normas de protección al consumidor

Los europeos tenemos un importante compromiso electoral entre el seis y el nueve de junio. Esta cita con las urnas europeas es una oportunidad para que podamos elegir a los representantes que se encargarán de defender nuestros intereses en el Parlamento Europeo. Se trata, por lo tanto, de una convocatoria en la que todos tenemos la responsabilidad colectiva de decidir cómo queremos que sea el futuro de Europa ya que eligiendo a los diputados europeos que nos representarán durante los próximos cinco años, lo que estamos haciendo es elegir a las personas que se encargarán –por ejemplo- de la definición y aprobación de la nueva legislación, de votar nuevos acuerdos comerciales o de fiscalizar al resto de instituciones de la Unión Europea. Igualmente, son los responsables de comprobar el correcto uso del dinero de la Unión o la puesta en marcha de investigaciones sobre determinados temas. Además, hay que recordar que los eurodiputados también influirán en la elección de la nueva presidencia de la Comisión Europea; el órgano ejecutivo de la Unión, y la aprobación del equipo de comisarios.

Por eso, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) anima a todos los españoles a usar su voto y expresar su opinión sobre los temas que más les preocupan en las próximas elecciones al Parlamento Europeo que se celebrarán en todos los países de la UE entre el 6 y el 9 de junio de 2024 y que, en el caso de España, la fecha acordada ha sido el domingo día 9.



## CEC-España consigue reembolsar más de 1 millón de euros a los consumidores en 2023

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) publica su [Memoria](#) anual donde se recogen los principales hitos y logros conseguidos durante el año pasado, entre los que destacan las 3.200 reclamaciones y cerca de 9.500 solicitudes de información gestionadas en materia de consumo transfronterizo europeo. De esta forma, el Centro Europeo del Consumidor de nuestro país ha ayudado a alrededor de 12.700 personas consumidoras que han acudido a la red [ECC-Net](#) en busca de ayuda y asesoramiento. Y gracias a la intervención de CEC-España, se ha conseguido que cerca del 60% de los casos se hayan resuelto de forma favorable para el consumidor, con reembolsos por un importe total de 1.033.000 de euros.

## Las reseñas de Google destacan muy positivamente el trabajo de CEC-España

Por primera vez, otorgan al Centro una puntuación media de cuatro estrellas

CEC-España logró el año pasado que cerca del 60% de las reclamaciones se resolvieran de forma favorable para los consumidores consiguiendo reembolsos por un importe total de más de un millón de euros. Todo este trabajo ha dado como resultado un aumento significativo en el número de reseñas positivas que el Centro ha obtenido en Google. Así, CEC-España ha conseguido un total de 100 reseñas en el motor de búsqueda, destacando que el 90% de las publicadas en 2023 han otorgado al Centro una valoración de cinco estrellas. En total se publicaron 63 reseñas nuevas, lo que supone un 700% más que en 2022. Con estos datos, la puntuación media de CEC-España en Google ha ascendido hasta alcanzar actualmente las cuatro estrellas (3,8 puntos).

¡Ayudadnos a proteger a los jóvenes consumidores!

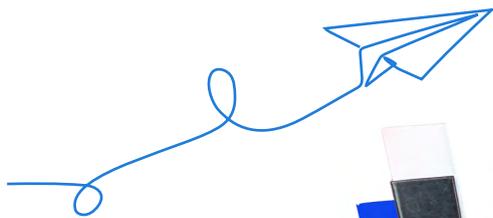
6 de febrero 2024

[#DíaDeInternetSegura](#)

A medida que se han popularizado las compras en línea y la publicidad en las redes sociales, los jóvenes consumidores están siendo bombardeados con mensajes que les animan continuamente a comprar productos. Pero no siempre los mensajes publicados son transparentes o veraces. Algunos anuncios se publicitan de forma encubierta, los productos no se presentan de forma adecuada y la publicidad puede llegar a ser desleal. Esto hace que los consumidores más jóvenes desconfíen de lo que ocurre realmente cuando compran por Internet. Por eso, con motivo del Día de Internet Segura, la Red ECC-Net quiso hacer un llamamiento a todos los influencers para que contribuyan a proteger a los jóvenes consumidores en el mercado digital. Bajo el hashtag #DíaDeInternetSegura, lanzó una campaña en las redes sociales para concienciar y unir a los influencers con contenidos atractivos e informativos y unas prácticas de consumo más justas y transparentes.

### Un 70% de los influencers españoles incumpliría la normativa europea en materia de protección al consumidor

Según una investigación de la Dirección General de Consumo, más de un 70% de los influencers españoles incumplirían la normativa europea sobre prácticas comerciales desleales. Además, se ha comprobado que la mayoría de estos influencers no utilizan las etiquetas que proporcionan las plataformas para indicar al lector que se trata de contenido publicitario. Por el contrario, utilizan términos muy genéricos como "publi" o "ad" (abreviatura de la palabra inglesa "advertisement"), o simplemente incluyen un agradecimiento genérico a la marca asociada, dificultando al consumidor medio la posibilidad de identificar que se trata de contenido con carácter comercial o publicitario. De la muestra estudiada, se concluye que el 97% publicaba contenido con carácter comercial, pero que solamente uno de cada cinco lo indicaba de forma correcta. El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 entiende que muchas de estas infracciones pueden deberse al desconocimiento. Por tanto, en una primera fase, apuesta por una labor pedagógica y de información que permita corregir las conductas inadecuadas y respetar la legislación europea en esta materia. El objetivo es que el comercio online sea igual de seguro y ofrezca las mismas garantías a las personas consumidoras que el offline, ya que la legalidad de la publicidad en redes sociales es una de las prioridades comunes de las autoridades europeas en materia de protección al consumidor. Esta actuación se enmarca en un barrido de la Red Europea de Cooperación para la Protección de los Consumidores en el que han participado 22 Estados miembros, Noruega e Islandia bajo la coordinación de la Comisión Europea, y su objetivo era comprobar si los influencers publican el contenido publicitario de acuerdo con la legislación europea.



## Derechos de los pasajeros aéreos afectados por la huelga del personal de tierra de Iberia

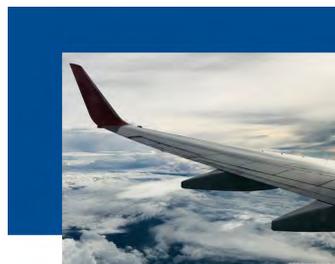
Con motivo de la huelga de personal de tierra de Iberia (handling) que tuvo lugar del cinco al ocho de enero, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recordó los derechos de los pasajeros aéreos afectados por posibles cancelaciones o retrasos:

- **Derecho a recibir información.** La compañía aérea debe entregar a los pasajeros un impreso con sus derechos. Si no lo entrega, podrá exigirse.
- **Derecho a atención.** Durante la espera del vuelo retrasado o el transporte alternativo, el pasajero tiene derecho a comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico. Además, tendrá derecho a alojamiento si fuese necesario pernoctar, y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Derecho a reembolso** (en un plazo máximo de siete días), **o transporte alternativo.** En caso de cancelación, el pasajero tiene derecho a elegir entre reembolso o un transporte alternativo hasta el destino final. Si el vuelo no se cancela, pero se retrasa al menos cinco horas, el pasajero podrá renunciar al vuelo y solicitar el reembolso del billete. Eso sí, en este caso, no tendrá derecho a la compensación.
- **Derecho a compensación.** En retrasos de al menos 3 horas, se puede tener derecho a una compensación, salvo que la aerolínea pueda demostrar que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria y ha hecho todo lo posible para evitar el retraso.

## En los vuelos que sufren grandes retrasos, los pasajeros tienen que haber acudido al embarque para tener el derecho a compensación

El [Tribunal de Justicia de la Unión Europea](#) ha dictado sentencia en la que aclara que, los pasajeros de un vuelo que sufre un retraso de al menos tres horas respecto a la hora de llegada prevista y no se presenten a la facturación o decidan reservar por iniciativa propia un vuelo alternativo que les permite llegar a su destino con un retraso inferior a tres horas, no tienen derecho a ser compensados.

> [Sentencia Tribunal de Justicia de la UE.](#)



### Transporte aéreo

Consejo práctico e información legal para pasajeros del transporte aéreo

Centro Europeo  
del Consumidor  
España 

## Cifra record de Llegadas internacionales, más de 95 millones de pasajeros aéreos llegaron a España en 2023

Según datos publicados recientemente por Turespaña, nuestro país recibió 95 millones de pasajeros aéreos internacionales en 2023, lo que supone batir el record de 2019. Con estas cifras, llegaron a España 554.000 viajeros más que en 2019 lo que supone un incremento del 0,6% y un 18,1% en comparación con 2022. Solo en el mes de diciembre de 2023, los pasajeros que llegaron a España de aeropuertos internacionales ascendieron hasta 6,7 millones, un 16% más que en el mismo mes de 2022.

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ayuda a todos los ciudadanos procedentes de la UE, Noruega, Islandia y Reino Unido a resolver sus reclamaciones.

- ✓ **Reino Unido, Alemania e Italia, los países que más nos visitan.**
- ✓ **Polonia y Portugal, los países con mayor incremento de pasajeros.**
- ✓ **El 56,5% de los pasajeros que viajaron a España en diciembre procedían de la UE.**





## Como cada año, CEC-España da sus consejos para comprar en rebajas

El Centro Europeo del Consumidor en España recuerda que -en el periodo de rebajas- el etiquetado de los productos deberá incluir la misma información que el resto del año figurando con claridad el precio rebajado junto con el precio anterior a la rebaja. Deberá incluirse también información sobre los impuestos, los gastos de envío y otros posibles costes adicionales. Asimismo, la calidad de los productos debe ser la misma tanto si está o no rebajado y está prohibido por ley vender como rebajados, aquellos productos que – en realidad- están deteriorados. En cuanto a la garantía de los bienes, esta deberá ser la misma que en cualquier otro momento.



## Un año más, CEC-España ofrece recomendaciones para regalar en San Valentín

El Centro Europeo del Consumidor en España ofreció una serie de consejos para realizar compras online y evitar que las personas consumidoras sean víctimas de estafas y fraudes en Internet. De igual forma, recordó que, por lo general, en las compras online hay un plazo de 14 días para rescindir el contrato sin justificación. Es decir, la persona consumidora tiene derecho a devolver el producto y al reembolso del dinero, sin penalización y sin necesidad de justificar el motivo, durante ese tiempo. Sin embargo, hay algunas excepciones en las que no se aplica este derecho. Tal es el caso, por ejemplo, de los productos personalizados como la ropa fabricada a medida; las joyas grabadas; el contenido digital que no se presente en un soporte material, por ejemplo, los juegos, música, vídeos o e-books; las grabaciones audiovisuales o programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados; los servicios de alojamiento turístico, de alquiler de vehículos, de comida; así como los servicios relacionados con actividades de esparcimiento -por ejemplo, entradas para un concierto o teatro para una fecha específica.



## ¿Ha recibido una factura de Norwegian Lab? Estos son nuestros consejos

El Centro Europeo del Consumidor en Noruega ha alertado de un aumento de las reclamaciones recibidas en relación con la empresa Norwegian Lab. A pesar de que los consumidores únicamente acceden a recibir una muestra gratuita de sus productos, acaban con una suscripción que en realidad no quieren. Se trata, por lo tanto, de una práctica engañosa (suscripción trampa o "subscription trap") mediante la cual, a cambio de recibir una prueba de producto, el consumidor termina con una suscripción no deseada o no solicitada. En este sentido, hay que recordar que es ilegal dar de alta una suscripción si el consumidor no ha dado su consentimiento. Por lo tanto, la directora del Centro Europeo del Consumidor noruego - Linn Hogner Jahr- anima a todas las personas consumidoras que no hayan autorizado la suscripción a que envíen un correo electrónico o carta a Norwegian Lab indicando que no la quieren.



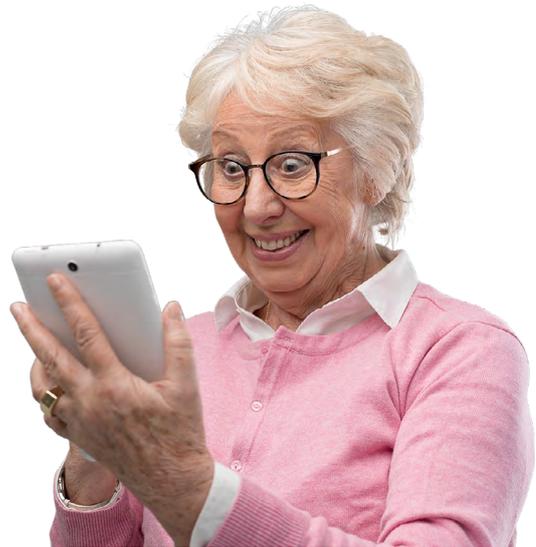
## Nuevas reglas para hacer transferencias instantáneas en euros y sin cargos extra

Con las nuevas normas se garantiza la inmediatez de las transferencias, independientemente del día y la hora. El dinero deberá llegar a la cuenta del destinatario en un plazo máximo de 10 segundos. Además, el ordenante deberá recibir una notificación en un plazo igualmente breve confirmando que el dinero enviado está a disposición del receptor. De este modo, los clientes ya no tendrán que esperar dos o tres días laborables para acceder a su dinero, consiguiendo que las personas consumidoras puedan transferir dinero de forma inmediata en cualquier momento del día. Además, los cargos aplicados por las transferencias instantáneas en euros no podrán exceder a los aplicados a las transferencias convencionales "no instantáneas" en euros. En cuanto a las medidas de seguridad, los proveedores de servicios de pago deberán implementar medidas robustas y actualizadas para la detección y prevención del fraude, evitando así cualquier transferencia indebida o fraudulenta. Se requiere que los proveedores de servicios de pago que operan en la UE ofrezcan, sin cargo adicional, servicios de verificación de la identidad del destinatario. Igualmente, como medida adicional contra el fraude, se permite a los clientes establecer un importe máximo para las transferencias instantáneas en euros que podrá ser modificado fácilmente antes de realizar una nueva transferencia. Las nuevas normas entrarán en vigor veinte días después de su publicación en el Diario Oficial de la UE. Las entidades de la zona euro tendrán nueve meses para estar listas para recibir transferencias instantáneas y 18 meses para enviarlas.



## Mayores de 65 años y personas con discapacidad, exentos de pagar comisiones por retirar dinero en la ventanilla del banco

El Gobierno de España ha aprobado recientemente una nueva medida para proteger a las personas mayores de 65 años y aquellas con una discapacidad reconocida igual o superior al 33 por ciento para garantizar que no paguen comisiones cuando saquen dinero en la ventanilla de su banco. De esta forma, se persigue reforzar la protección de aquellos ciudadanos que pueden tener algún problema para retirar efectivo en un cajero automático, ya sea por falta de capacidades digitales o dificultades de accesibilidad física.



## Compras online con Bizum

Todo lo que los consumidores deben saber

Para utilizar Bizum en las compras online, tan solo hay que seleccionarlo como método de pago en la web del comercio. Para ello, debe introducirse el número de teléfono y la clave Bizum para finalizar la compra. Estas compras se cargarán en la cuenta vinculada y el gasto podrá consultarse en la app de la entidad financiera en el apartado Bizum/movimientos.

- Devoluciones

Al igual que el resto de las compras online, las devoluciones de productos pagados con Bizum dependen de la política de cambios del comercio donde se ha realizado la compra, por ello es esencial estar informado sobre estas políticas antes de realizar una compra. Recuerda que, independientemente de la forma de pago utilizada, los consumidores tienen derecho a devolver los productos comprados online en un plazo de 14 días, sin justificar el motivo y sin costes. Es importante también que, antes de comprar, el consumidor verifique la legitimidad de los sitios web y leer atentamente las políticas del comercio.



## En vigor la nueva Ley de Datos que permitirá a los consumidores acceder y utilizar los datos generados por sus productos conectados

La Ley de Datos de la Unión Europea –que ha entrado en vigor en enero de 2024 y será aplicable en septiembre de 2025- tiene como objetivo facilitar a los consumidores el acceso y la utilización de los datos que ellos mismos generan cuando usan sus productos conectados. Se trata de una ley que surge ante el creciente avance del Internet de las Cosas, y viene a establecer normas claras y justas para el acceso y utilización de los datos. Así, los productos conectados deberán diseñarse de tal forma que tanto las personas consumidoras como las empresas puedan acceder, utilizar y compartir de una forma sencilla y segura los datos generados, garantizando al mismo tiempo la protección de los datos personales.





## Los consumidores europeos podrán exigir la reparación de los productos rotos o defectuosos

El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea han alcanzado un acuerdo provisional sobre el derecho a reparar. Se trata de una normativa que permitirá la reparación de electrodomésticos rotos o defectuosos, y contribuirá con el desarrollo de una economía circular más respetuosa con el medio ambiente. Hasta ahora, cuando un electrodoméstico se rompía o tenía algún defecto era más fácil tirarlo y comprar uno nuevo que repararlo, especialmente si el producto ya no estaba cubierto por la garantía legal. Con este acuerdo, será más fácil reparar un producto que sustituirlo por uno nuevo ya que aumentará la facilidad, la rapidez y la transparencia para acceder a los servicios de reparación.

## Normas más estrictas para garantizar la seguridad de los juguetes infantiles



- ✓ Proteger a los niños de las sustancias químicas más nocivas, como los disruptores endocrinos.
- ✓ Pasaporte digital de productos para facilitar los controles fronterizos e informar a los consumidores.
- ✓ Juguetes digitales que cumplan las normas de seguridad y privacidad desde el diseño.

### Los juguetes fueron los productos más notificados en el sistema de alerta de la UE para productos peligrosos en 2022.

Las nuevas normas pretenden reducir el número de juguetes inseguros que se venden en el mercado único de la UE y proteger mejor a los niños de los riesgos relacionados con los juguetes. Para ello, el Parlamento Europeo aprobó por unanimidad su posición sobre una actualización de las normas de la UE sobre seguridad de los juguetes. El texto, que también convierte la directiva actual en reglamento, responde a una serie de retos emergentes, entre ellos los cambios en los hábitos de compra en las tiendas en línea y el mayor uso de las tecnologías digitales. El proyecto de informe se someterá ahora a votación en una próxima sesión plenaria y constituirá la posición del Parlamento en primera lectura. El expediente será seguido por el nuevo Parlamento tras las elecciones europeas del 6 al 9 de junio.



## Actualizada la lista de entidades para ejercitar acciones de cesación con el fin de proteger a los consumidores

La Comisión Europea ha publicado en el [Diario Oficial de la Unión Europea](#) el listado actualizado de las entidades habilitadas en los distintos Estados miembros para ejercer una **acción de cesación**; es decir, aquellas para detener las prácticas ilícitas de un comerciante y proteger así los intereses colectivos de las personas consumidoras. Estas entidades actúan como parte demandante, en interés de los consumidores cuando estos se han visto perjudicados por una práctica ilícita de un comerciante o por prácticas ilícitas similares. En estos casos, el beneficio que se obtiene para los consumidores afectados sería la cesación o prohibición de la práctica que constituye la infracción. De esta forma, los consumidores se benefician automáticamente, tal como prevén las normas nacionales, de los resultados de las medidas de cesación.

No obstante, existen también otras **acciones** de representación que tiene como finalidad establecer medidas **resarcitorias**. Aquí, los beneficios deben tomar la forma de soluciones, como la indemnización, la reparación, la sustitución, la reducción del precio, la resolución del contrato o el reembolso del precio pagado, según proceda y en función de la disponibilidad en virtud del Derecho de la Unión o nacional, así como de las circunstancias específicas de cada caso. A diferencia de las anteriores, los consumidores tendrían que tomar una decisión consciente de si desean estar representados y beneficiarse posteriormente del resultado de las acciones de representación para obtener resarcimiento.

## Bustinduy presenta la Ley de Atención a la Clientela: 15 días para resolver una reclamación

**Con el proyecto de Ley de Atención a la Clientela presentado se obligará a las empresas a resolver reclamaciones en un plazo máximo de 15 días, y a responder a las consultas telefónicas en menos de 3 minutos, ofreciendo, además, la posibilidad de que te atienda una persona y no una máquina.**

El ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, Pablo Bustinduy, ha señalado que esta norma va a garantizar un derecho básico que tienen todos los ciudadanos: recibir una atención de calidad, personalizada y accesible. Otro de los objetivos de esta ley es reducir drásticamente los tiempos de espera que las empresas ofrecen a las personas consumidoras

cuando solicitan información o realizan reclamaciones. Por otro lado, en el caso de las reclamaciones, se establece un plazo máximo de 15 días para resolver una reclamación (en la actualidad el plazo es de 30 días). La presentación de este proyecto de ley coincide con la petición del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) para que el Gobierno la apruebe de forma inmediata y se tramite de forma rápida en las Cortes. Según su presidente, Carlos Ballugera, “los departamentos de la Administración de Consumo como las organizaciones de consumidores están saturadas de reclamaciones, ante la inoperancia de los actuales servicios de atención a la clientela de las empresas para resolver satisfactoriamente las quejas y reclamaciones de la ciudadanía”. Desde CCU inciden también en que “el proyecto que apruebe el Gobierno debe ser ambicioso en aspectos tales como el régimen sancionador, que debe ser lo suficientemente disuasorio como para evitar la reiteración de malas prácticas que perjudican a la parte más débil en la contratación de los servicios o suministros básicos; ampliarse al ámbito de aplicación a otros servicios, como los referidos a la salud, o reconocer el derecho de los consumidores a recibir una indemnización si la empresa no contesta o supera el plazo establecido para dar respuesta a su consulta, incidencia o reclamación”.

## Nuevo estudio de la CNMC sobre el consentimiento de los consumidores que se cambian de comercializador de luz y gas

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) acaba de publicar el [Informe de supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializador](#), según el cual, el 10 % de las solicitudes analizadas —de una muestra total de 6.900— revelaron que la documentación aportada por las compañías del sector eléctrico y gasista estaba incompleta, lo que supone un aumento considerable si lo comparamos a las cifras del periodo anterior (4,4 % en 2019-2020). La CNMC destaca en su informe que veintiún beneficiarios del bono social eléctrico perdieron la prestación por cambios de compañía sin que hubieran renunciado a él expresamente tal y como exige la normativa. No obstante, estos usuarios pudieron recuperar su derecho al bono social unos meses después.



## Acuerdo europeo para mejorar la información al consumidor en la miel, confituras de frutas, zumos de frutas y leche deshidratada

El Consejo de la UE y el PE han alcanzado un acuerdo político para reforzar la información que debe facilitarse a los consumidores cuando compran miel, confituras de frutas, zumos de frutas y leche deshidratada. El objetivo es proteger sus intereses y garantizar la libre circulación de los productos en el mercado interior, de manera que solo puedan comercializarse con las respectivas denominaciones de venta si se ajustan a dichas normas. Igualmente, se persigue facilitar que los consumidores cambien sus dietas por otras más saludables y estimular la reformulación de los alimentos, especialmente en estos casos, con alto contenido en azúcares. Otro de los cambios que se incorporan se refiere a la mejora de la información en el etiquetado de las indicaciones de origen. Todo ello permitirá elegir los alimentos con conocimiento de causa, al tiempo que ayudará a combatir el fraude alimentario.

## El Consejo y el Parlamento allanan el camino para una Tarjeta Europea de Discapacidad y para una Tarjeta Europea de Estacionamiento para personas con discapacidad

Se mantiene y refuerza el objetivo de la Directiva: garantizar la igualdad de acceso a condiciones especiales o trato preferente ofrecidos a las personas con discapacidad durante estancias de corta duración en toda la UE, como tasas de entrada reducidas o nulas, acceso prioritario, asistencia y plazas de aparcamiento reservadas.

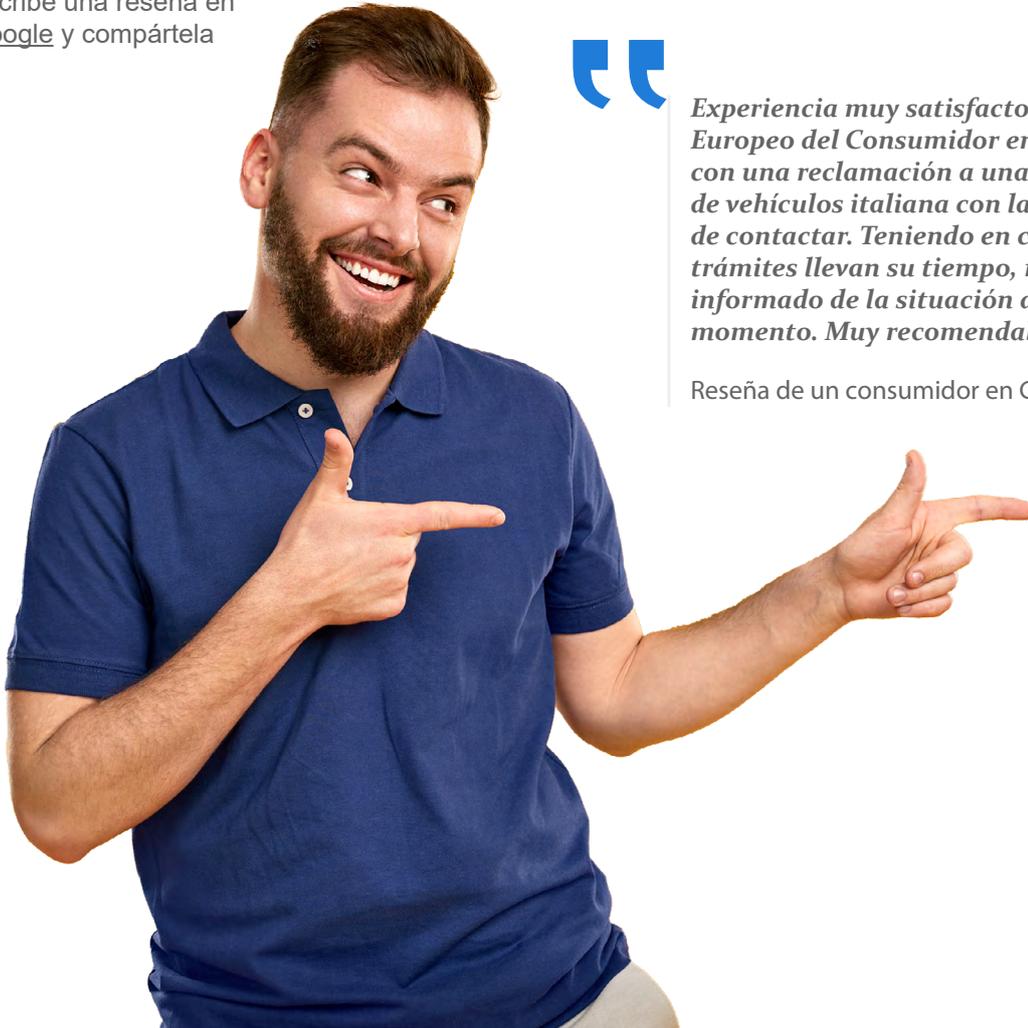
### Otros elementos acordados:

- Los Estados miembros ampliarán el uso de la Tarjeta Europea de Discapacidad durante períodos superiores a una estancia de corta duración en el contexto de los programas de movilidad de la UE. También podrán optar por hacerlo en otros casos.
- Se expedirá y renovará gratuitamente, salvo en caso de pérdida o daño que los Estados miembros podrán optar por cobrar una tasa relativa a los costes administrativos por la expedición o renovación de la Tarjeta Europea de Estacionamiento
- La letra A podrá añadirse a la Tarjeta Europea de Discapacidad para personas con discapacidad con una mayor necesidad de apoyo o que tienen derecho al apoyo de un asistente personal.
- Ambas contendrán un código QR para prevenir el fraude.
- El formato digital de la Tarjeta Europea de Estacionamiento para personas con discapacidad seguirá siendo opcional para los Estados miembros.



## ¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

Escribe una reseña en [Google](#) y compártela



*Experiencia muy satisfactoria con el Centro Europeo del Consumidor en España. Me ayudaron con una reclamación a una compañía de alquiler de vehículos italiana con la que no había forma de contactar. Teniendo en cuenta que estos trámites llevan su tiempo, me mantuvieron informado de la situación del expediente en todo momento. Muy recomendables sus servicios.*



Reseña de un consumidor en Google.

## Caso de éxito

### Una empresa alemana rembolsa 3.500 euros a un consumidor español por una bicicleta defectuosa

Un consumidor español compró online una bicicleta a una empresa alemana pero, al recibirla, se percató de que el cuadro estaba defectuoso así que decidió contactar con la empresa para notificar su falta de conformidad y solucionar el problema. La empresa reconoció que efectivamente el marco tenía un defecto de fábrica por lo que se comprometió a enviarle uno nuevo. Después de varios intentos, el envío siempre acababa cancelándose o aplazándose así que el consumidor nunca llegó a recibir su cuadro de bicicleta nuevo. De esta forma, decidió contactar con el Centro Europeo del Consumidor en España para reclamar el importe abonado y, gracias a su intermediación, consiguió un reembolso 3.500 euros.



## Garantía legal mínima en España

- En España la duración de la garantía legal mínima de los **productos nuevos** es de 3 años.
- El comprador y el vendedor podrán acordar que el plazo de la garantía para **productos de segunda mano** sea inferior a tres años pero, en ningún caso, podrá ser menos de un año.
- En **productos con elementos digitales**, el plazo de la garantía es de 2 años. Este plazo puede elevarse para aquellos bienes que requieran de un suministro continuo de servicios o contenidos digitales.
- **Faltas de conformidad y carga de la prueba en productos nuevos.** En España, salvo que la empresa demuestre lo contrario, se presumirá que los defectos del bien venían de fábrica si se manifiestan en los dos años siguientes a la entrega del producto.



**X (Twitter)**  
**Post destacado**

[@eccspain](#)

Centro Europeo del Consumidor en España

Si quieres que Europa siga protegiendo los derechos de los #consumidores con servicios como los de CEC-España, #UsaTuVoto en las elecciones europeas: 6-9 de junio de 2024.



NIPO: 233-24-032-X  
© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030  
Secretaría General Técnica  
2024  
<https://cpage.mpr.gob.es/>

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.

Imágenes: Adobe Stock