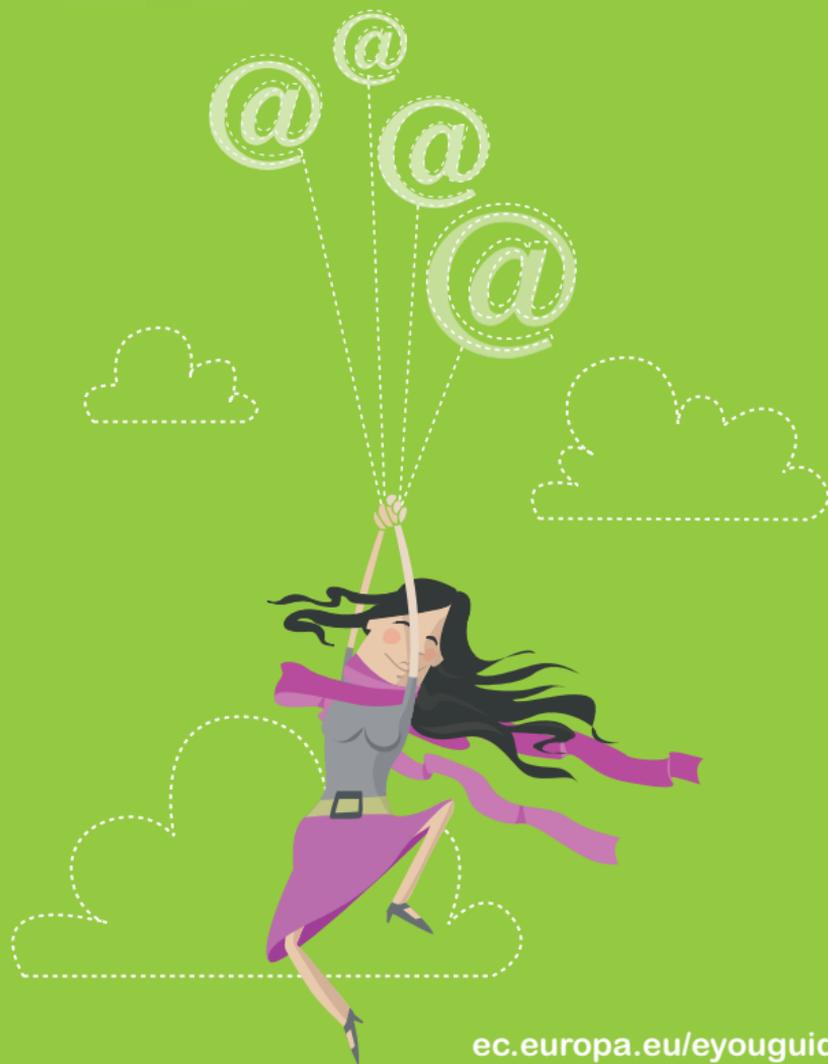


eYou Guide



tus derechos en internet



ec.europa.eu/eyouguide

Europe Direct es un servicio que le ayuda a encontrar respuestas a sus preguntas sobre la Unión Europea

**Número gratuito (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Hay operadores de telefonía móvil que no permiten llamar a números 00800 o cobran por la llamada.

ADVERTENCIA LEGAL

Este folleto es informativo y en ningún caso exhaustivo. La Comisión Europea no es responsable de la información que contiene, ni de las posibles imprecisiones o errores en el mismo.

Más información sobre la Unión Europea en Internet (<http://europa.eu>).

Al final de la publicación hallará la ficha bibliográfica.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2009

ISBN 978-92-79-13204-9

doi 10.2759/16281

© Comunidades Europeas, 2009

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.

Impreso en papel blanqueado sin cloro

Introducción

La Comisión Europea presenta la guía eYouGuide – una herramienta de información en línea para que los consumidores y usuarios de Internet conozcan los derechos que les amparan en la legislación de la UE en el mundo digital:

<http://ec.europa.eu/eyouguide>

Las compras en línea, tanto de productos como de servicios, la descarga de contenidos o el visionado de vídeos en línea son algunas de las actividades que realizan los europeos en Internet. Estas actividades suelen generar dudas sobre cuáles son los derechos de los usuarios y sobre cuál es el marco jurídico. eYouGuide intenta responder estas dudas de forma sencilla y accesible.

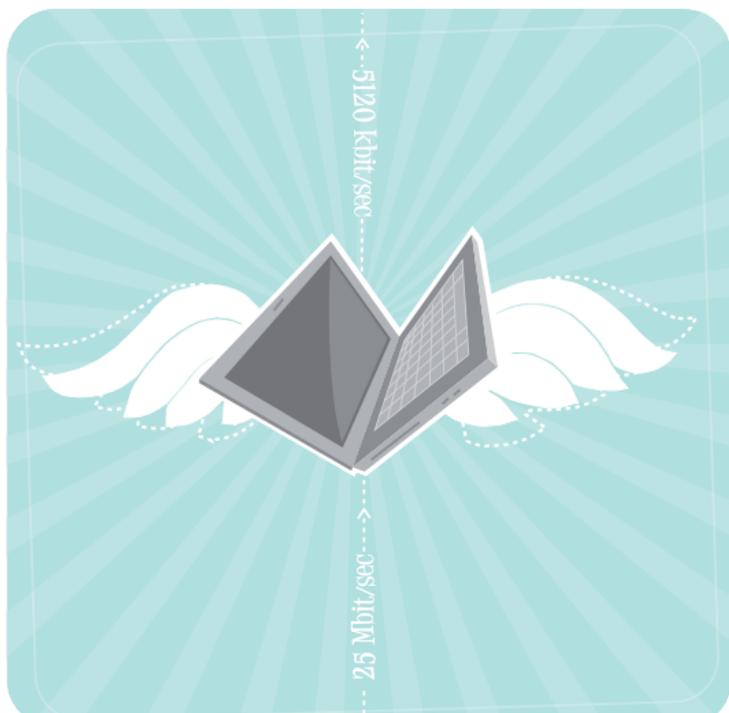
Al ampliar los conocimientos sobre dónde y cómo hallar la información necesaria y ofrecer asesoramiento sobre las actividades en línea, la guía animará asimismo a los consumidores a aumentar sus opciones de elección y buscar en los mercados en línea fuera de su propio país. Los servicios transfronterizos en línea

ofrecen varias ventajas a los consumidores, entre las que están un mayor abanico de ofertas, un acceso más sencillo a la información y unos precios más bajos.

La guía eYouGuide evita deliberadamente el lenguaje jurídico y explica los derechos y obligaciones de los usuarios de Internet adoptando la forma de preguntas y respuestas frecuentes, centrándose principalmente en los siguientes aspectos:

- Protección de la privacidad y los datos personales en línea
- Seguridad en Internet
- Normas para hacer publicidad en línea
- Obligaciones contractuales de los proveedores y vendedores de servicios con respecto a los usuarios y consumidores de servicios en línea
- Derechos de autor en línea.

De igual forma, la guía eYouGuide indica a los usuarios dónde hallar información adicional y cómo se pueden hacer cumplir los derechos de los consumidores, aportando una serie de enlaces útiles a las organizaciones nacionales de protección de los consumidores y otras autoridades públicas.



Conectarse a Internet

Pregunta: *Deseo suscribirme a un servicio de banda ancha que se anuncia en Internet. Las condiciones del formulario de solicitud en línea parecen bastante pormenorizadas y complejas. ¿Hay algo a lo que deba prestar especial atención? ¿Puedo cambiar de proveedor una vez haya firmado el contrato?*

Respuesta: Sí, debería usted estudiar las condiciones, aunque parezcan muy pormenorizadas y complejas.

En primer lugar, tenga en cuenta que los contratos firmados con empresas proveedoras de acceso a Internet o aceptados a través de Internet son vinculantes para las partes. Así que le recomendamos que lea atentamente todas las condiciones y se asegure de que las comprende antes de firmar ningún formulario.

En especial, preste atención a la «letra pequeña» y compruebe qué dice sobre:

- Cualquier tipo de **recargo** sobre el precio anunciado
- El **periodo mínimo** de duración del contrato
- Cómo se puede **cancelar** o **renovar** el contrato

La legislación de la UE exige además que los contratos estén redactados en un lenguaje claro y comprensible.

Si por cualquier motivo usted cambia de opinión después de firmar un contrato en línea de servicios de banda ancha, y el servicio aún no ha sido prestado, tiene derecho a **rescindir el contrato sin penalización durante un plazo de siete días laborables desde la fecha de firma del contrato** (puede ser un plazo más largo en algunos países de la UE o con determinados proveedores).

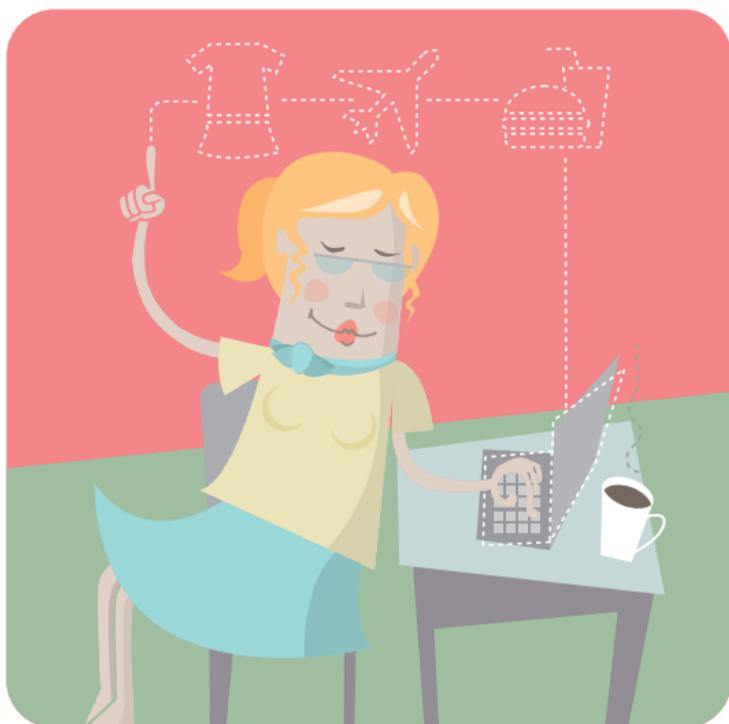
Sea listo navegando

- Lea la «**letra pequeña**» antes de firmar ningún contrato.
- Compruebe el **periodo mínimo de contrato** (por ejemplo, 12 meses).
- Asegúrese de comprender cuándo y cómo se debe notificar la **rescisión del contrato** (por ejemplo, por correo certificado con una antelación de 3 meses) y cómo se **renueva el contrato**.
- Compruebe **los límites mensuales de carga o descarga de datos** del paquete que esté contratando.
- ¿Hay algún **recargo si decide no domiciliar el pago** (por ejemplo, pagando en efectivo o con cheque)?
- ¿Hay algún **cargo por alquiler del equipo** que proporciona el proveedor (módem, router, etc.)?
- ¿Cómo gestiona las reclamaciones ese proveedor?
¿Admiten el sistema extrajudicial de resolución de litigios (por ejemplo, modalidades alternativas de solución de conflictos)?

Legislación pertinente de la UE

Directiva de la UE sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores (93/13/CEE)

Directiva de la UE sobre contratos a distancia (97/7/CE)



Compras en línea

Pregunta: *Cuando compro productos en Internet me preocupa que no se entreguen o que vengan con defectos. ¿Estoy protegido si sucede esto y con quién debo contactar?*

Respuesta: Sí, la legislación de la UE le protege frente al incumplimiento de la entrega y los posibles defectos de los productos que se compran en línea en sitios de comerciantes profesionales.

Los productos encargados en línea **se han de enviar en un plazo de 30 días** como máximo, a menos que expresamente se haya aceptado un plazo diferente. Si no es este el caso y ya ha pagado los productos, póngase en contacto con el comerciante y solicite la devolución.

El consumidor también está protegido contra **la compra de productos defectuosos en línea**. El comerciante es responsable de los defectos en los productos **desde el momento de la entrega y durante los dos años siguientes**.

Si los productos que ha encargado se entregan con defectos, o si tales defectos aparecen en un plazo de dos años, tiene dos opciones:

- Puede **pedir al comerciante que repare o sustituya el producto**.
- Si no es posible la reparación o sustitución, o en caso de que sea desproporcionada, o si el comerciante no lo repara o sustituye en un plazo de tiempo razonable, el cliente **puede pedir una reducción del precio**, o incluso la **cancelación del contrato** (es decir, el reembolso del precio abonado).

Tenga en cuenta que los **comercios en línea puede ofrecer otras garantías adicionales** (en su propia declaración de garantía o en el anuncio del producto). Deben dejar claro que estas garantías adicionales no afectan a los demás derechos legales que le amparan como consumidor con arreglo a la legislación nacional.

Sea listo navegando

- **Asegúrese de que sabe quién es el vendedor.** Compruebe en el sitio web la información sobre su identidad y dirección. Compruebe la información publicada sobre plazo de entrega y productos defectuosos.
- **Investigue al vendedor** preguntando a otros consumidores cuál ha sido su experiencia. Las organizaciones de consumidores suelen estar al tanto de los vendedores maliciosos activos en su zona o país.

Si tiene algún problema...

- **Busque asesoramiento**

La **Red de Centros europeos de los consumidores** asesora a los consumidores específicamente en temas de compras en otros países, e interviene cuando surgen los problemas.

Las **asociaciones nacionales de consumidores** también pueden asesorar cuando hay problemas con comercios locales.

- **Actúe**

Si sus negociaciones con el comerciante no han dado resultados y desea continuar con la reclamación, puede presentar una demanda ante los **tribunales nacionales** u optar por el sistema de **resolución alternativa de litigios**.

Estos sistemas han sido creados para facilitar la solución de conflictos sin tener que soportar largos y costosos procesos judiciales. Los **Centros europeos de los consumidores** pueden asesorarle **sobre los sistemas que cumplen las normativas de la UE**. La mayoría emplean una tercera parte – mediador o defensor del pueblo – para conseguir que se llegue a una solución.

Enlaces útiles

Asociaciones nacionales de consumidores
ec.europa.eu/consumers/redress_cons/

Red de Centros europeos de los Consumidores
ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm

Modalidades alternativas de solución de conflictos
ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court

Legislación pertinente de la UE

Directiva de la UE sobre contratos a distancia (1997/7/CE)

Directiva de la UE sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo (1999/44/CE)

Directiva de la UE sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores (1993/13/CEE)



La privacidad y los datos personales en línea

Pregunta: *Tengo un perfil en el sitio de una red social y estoy suscrito a boletines de noticias en línea. Pero, ¿es realmente seguro revelar mis datos personales en línea, incluida mi dirección y número de teléfono? ¿Qué puedo hacer si se usan mis datos personales para otros fines distintos de los que yo pretendía?*

Respuesta: Sus datos personales (como su nombre, dirección, número de teléfono, etc.) están protegidos en línea a menos que usted los haga públicos en una página web a la que pueda acceder cualquiera.

Tenga pues cuidado con los datos que publica y en qué sitios lo hace.

Cualquier persona u organización que recoja sus datos personales en línea (por ejemplo, tiendas en línea o proveedores de servicios) han de adoptar las medidas apropiadas para proteger sus datos frente a la destrucción accidental o ilícita, la pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizado. Conforme a la legislación de la UE sobre protección de datos, tiene usted derecho a:

- Saber quién utiliza sus datos personales y con qué fines.
- Acceder a sus datos personales.
- Solicitar que se eliminen, bloqueen o modifiquen.
- Oponerse (de forma gratuita) al tratamiento de sus datos personales cuando la legislación nacional permite de forma excepcional su tratamiento sin el consentimiento del interesado (por ejemplo, con fines publicitarios).

Si usted cree que se han violado sus derechos, lo primero que debe hacer es ponerse en contacto con la persona u organización que gestiona los datos - lo más probable es que sea la empresa a la que se los ha dado. Si no consigue resultados, intente ponerse en contacto con las autoridades nacionales responsables de la protección de datos. Dependiendo del fondo del caso y de las leyes del país en el que usted resida, puede tener derecho a reclamar una compensación además de hacer que se respeten sus derechos.

Aparte de las empresas que recopilan datos personales, los usuarios pueden hacer pública información personal en páginas web que cualquiera puede ver. Si, por ejemplo, usted crea una página web propia y cuelga información personal en ella, es usted responsable de las posibles consecuencias. De igual forma es usted responsable si cuelga información personal en sitios de redes sociales (por ejemplo, Facebook, Myspace, etc.) y permite que esté disponible para todos los usuarios. Por ello debería usted considerar restringir el acceso a sus datos en los sitios de redes sociales a las personas que usted conoce.

El 10 de febrero de 2009, la UE firmó un acuerdo con distintas redes sociales para mejorar la seguridad de los menores que se adhieran a dichas plataformas. Estas redes sociales se comprometieron a que en abril de 2009 se garantizaría que:

- Todos los perfiles en línea y listas de contactos de los usuarios de los sitios registrados como “menores de 18” serían “privados” por defecto.
- Los perfiles privados de los usuarios menores de 18 no podrían ser incluidos en las búsquedas (de los sitios web o a través de motores de búsqueda).
- Las opciones de privacidad estarían destacadas y serían accesibles en todo momento, de forma que los usuarios puedan decidir con facilidad si desean que todo el mundo pueda ver lo que cuelgan en línea, o sólo sus amigos.

Sea listo navegando

1. No revele más información sobre usted de lo necesario – dé sólo la información exigida y no facilite información opcional (en formularios en línea, por ejemplo).
2. Abra varias cuentas gratuitas de correo web y use esas direcciones para las listas de distribución, los chat y otros lugares públicos de Internet. ¡No dé nunca su dirección de correo del trabajo! Lo ideal sería que la dirección que facilite en Internet no contenga su nombre ni apellidos reales en la propia dirección.

3. Use las herramientas de privacidad de los sitios de redes sociales para configurar los más altos niveles de protección.

Enlaces útiles

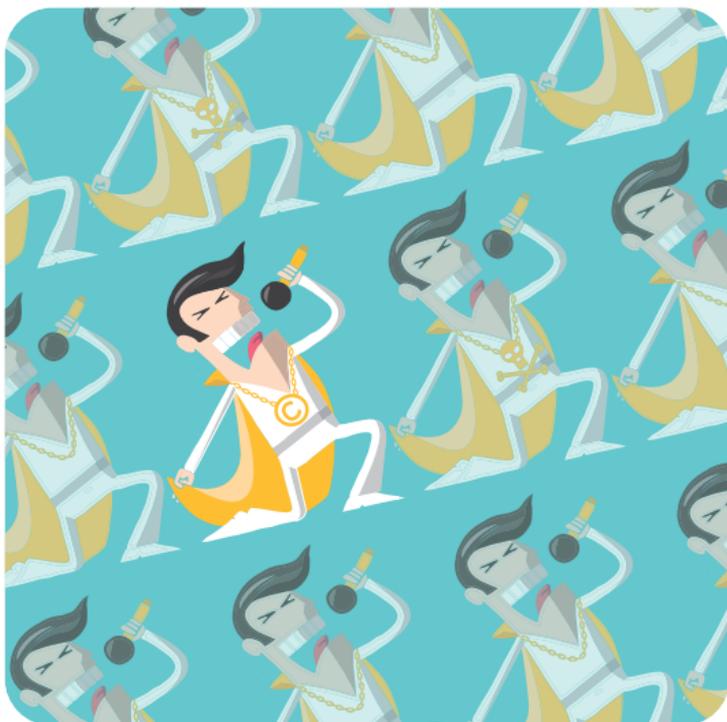
Tú puedes acabar con el ciberacoso
keepcontrol.eu

Protección de datos en la UE
ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy

Legislación pertinente de la UE

Directiva de la UE sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas (2002/58/CE)

Directiva de la UE sobre protección de datos (1995/46/CE)



Derechos de autor en Internet

Pregunta: *He descargado unos archivos de una plataforma para compartir archivos (como bit-torrent, kaza, eMule, etc.) sin pagar y sin autorización del propietario de los derechos. ¿Es legal?*

Respuesta: Depende del archivo que haya descargado.

La descarga de las plataformas para compartir archivos no es ilegal en sí misma pero, si no está seguro de que el material que quiere descargar no tiene derechos de autor o se halla bajo licencia gratuita, lo más probable es que esté cometiendo una infracción de la legislación sobre derechos de autor.

Estas plataformas son poderosos medios para compartir información y conocimientos, pero hay que tener cuidado cuando se comparten obras con derechos de autor.

El objeto de los derechos de autor es proteger los intereses de los autores o creadores y fomentar el avance de los conocimientos y de las artes. Los países de la UE han establecido medidas de prevención para hacer respetar estos derechos de autor y para proteger su seguridad como consumidor. La legislación de su país puede definir sanciones civiles o penales incluso en el caso de infracción de la legislación sobre derechos de autor con fines no comerciales. Las sanciones civiles pueden suponer el pago de los daños, o simplemente un requerimiento que le obligue a cesar dicha actitud ilícita. Las sanciones penales suelen imponerse en casos de violaciones de los derechos de autor con fines comerciales y pueden suponer la confiscación de los dispositivos con la obra protegida, multas y en algunos casos extremos incluso el encarcelamiento, dependiendo del país de residencia.

Sea listo navegando

- Antes de descargar ningún archivo de forma gratuita, compruebe de dónde viene, si su distribución está autorizada o si ya es del dominio público.
- En muchos portales de Internet (por ejemplo, europeana.eu, creativecommons.org) se puede hallar música con licencia gratuita o del dominio público. Simplemente haga una búsqueda por música, películas, libros, etc. de «dominio público» o «creative commons» y hallará una interesante oferta disponible en línea de forma gratuita.
- Compruebe en las organizaciones nacionales de protección de los consumidores cuáles son los riesgos de violación de los derechos de autor en línea en el país en que usted resida.

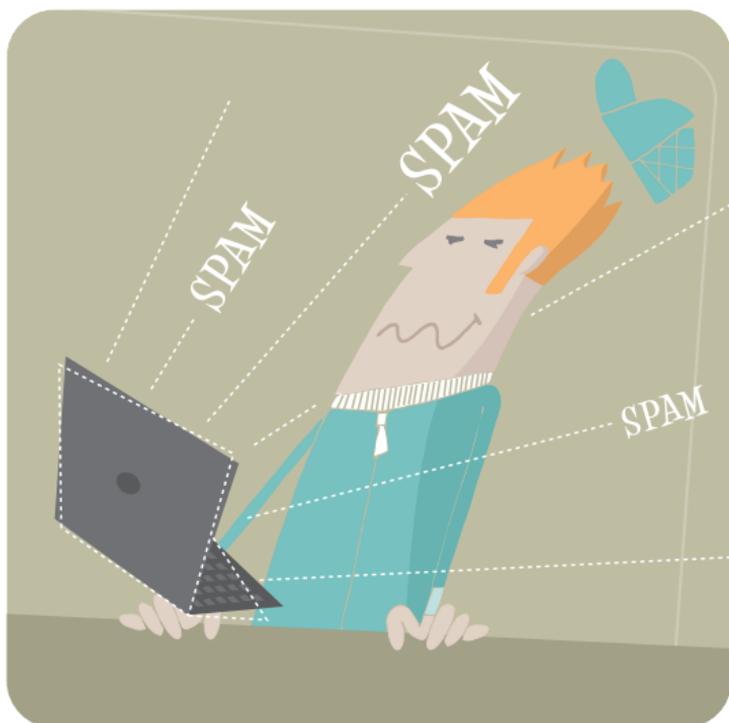
Enlaces útiles

Asociaciones nacionales de consumidores
ec.europa.eu/consumers/redress_cons/

Legislación pertinente de la UE

Directiva de la UE sobre derechos de autor en la sociedad de la información (2001/29/CE)

Directiva de la UE relativa al respeto de los derechos de propiedad intelectual (2004/48/CE)



Correo basura

Pregunta: *No dejo de recibir correos electrónicos comerciales no deseados de empresas, normalmente cuando ya les he comprado algo con anterioridad – pero también de otras empresas cuyos sitios web acabo de visitar. ¿Qué puedo hacer al respecto?*

Respuesta: En Europa hay una prohibición general de correo basura.

Cuando usted se suscriba a un servicio en línea (por ejemplo, si rellena un formulario para pedir un producto o un servicio), **le han de preguntar si desea recibir información comercial** de la empresa:

- Si contesta **sí**, esto quiere decir que está dando su **consentimiento explícito** para que la empresa le envíe correos electrónicos con material promocional de sus productos o servicios. Esto se denomina «**admisión**». Aunque usted haya dado su consentimiento, el comerciante debe permitir que renuncie con facilidad, sin coste alguno.
- Si su respuesta es **no**, no está autorizando a la empresa a enviarle correos electrónicos comerciales.

Si recibe correo basura de empresas con las que no tiene relación, **usted puede solicitar que dejen de enviar correos electrónicos comerciales**. En el caso que se describe antes, puede enviar un correo electrónico a las empresas de las que recibe correos comerciales no solicitados pidiéndoles que dejen de enviarle correos electrónicos.

Las empresas pueden usar los datos de contacto electrónico que han obtenido a través de la venta de un producto o servicio para realizar publicidad directa de *otros de sus productos o servicios similares*. Pero aún así, usted debería

tener la posibilidad de autoexcluirse fácilmente y de forma gratuita de toda comunicación posterior.

Actualmente, no hay normas europeas comunes sobre sanciones contra remitentes de correo basura. No obstante, se anima a los países de la UE a que impulsen la prohibición del correo basura como ya se ha hecho en algunos países en los que se imponen multas considerables por actividad ilícita a los remitentes de correo basura.

Sea listo navegando

- Use **filtros de correo basura**. Puede activarlos en su programa de correo electrónico y, por norma general, el proveedor de correo electrónico ofrece también otras opciones contra el correo basura. **Póngase en contacto con su proveedor de correo electrónico para obtener más información.**
- Use **varias direcciones de correo electrónico** – una para comunicación con los amigos, compañeros de trabajo, etc., otras para dar en público, por ejemplo, en foros, libros de visita, altas de servicios, etc. Si recibe demasiado correo basura en la segunda dirección, puede borrarla y crear otra nueva.

Legislación pertinente de la UE

Directiva de la UE sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas (2002/58/CE)

Directiva de la UE sobre las prácticas comerciales desleales (2005/29/CE)

Enlaces en Internet

eYou Guide

ec.europa.eu/eyouguide

Programa una Internet más segura

ec.europa.eu/saferinternet

Educación para el Consumo online

www.dolceta.eu

Tú puedes acabar con el ciberacoso

www.keepcontrol.eu

Tu Europa

ec.europa.eu/youreurope

Guía sobre protección de datos

ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy/guide/index_en.htm

Red de Centros Europeos de los Consumidores

ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

Reguladores nacionales de telecomunicaciones

erg.eu.int/links/index_en.htm

SOLVIT

ec.europa.eu/solvit

Comisión Europea

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas

2009 — 24 pp. — 10 x 14,8 cm

ISBN 978-92-79-13204-9

eYou Guide

tus derechos en internet

KK-78-09-591-ES-D



Oficina de Publicaciones

