



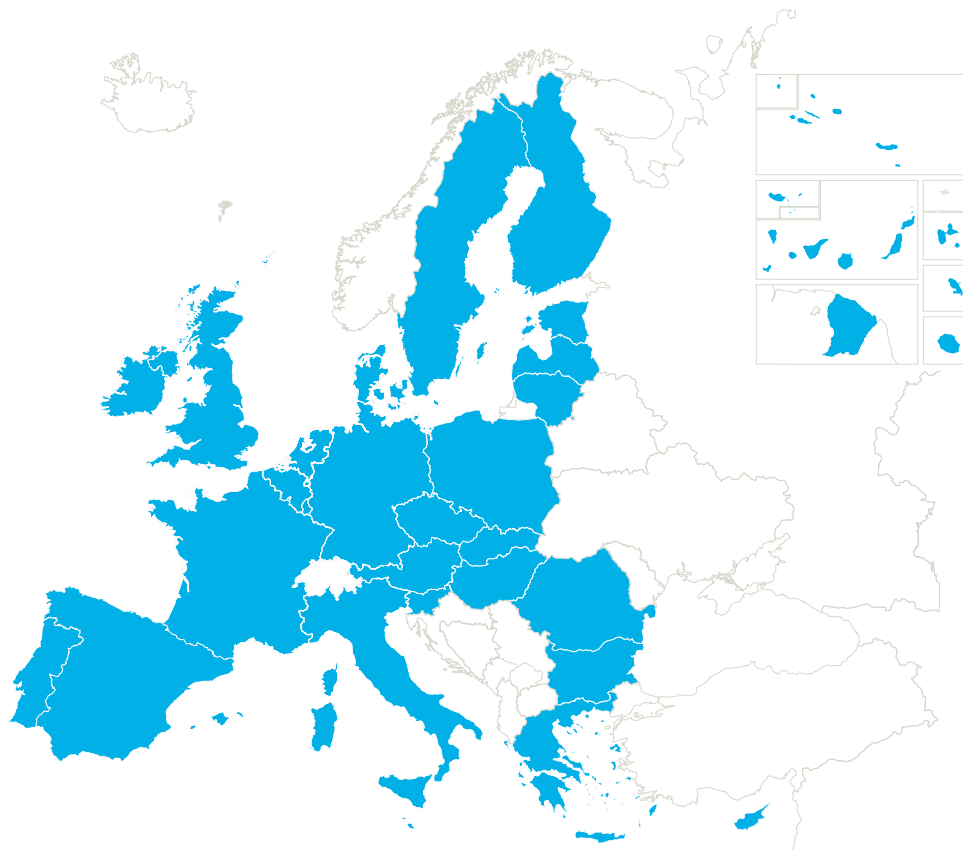
Comisión  
Europea

# Tu Europa, tus derechos

Guía práctica de  
derechos y oportunidades  
para ciudadanos y  
empresas en el mercado  
único europeo

Juntos para crecer de nuevo

1992-2012  
**20** Años  
de mercado único



## CONOCE TUS DERECHOS

## Y EJÉRCELOS

En la línea telefónica gratuita  
00 800 6 7 8 9 10 11 (\*)

Por correo electrónico  
o visitando el centro  
de información Europe Direct  
más cercano

<http://europedirect.europa.eu>

En Internet encontrarás  
información práctica  
sobre derechos  
y oportunidades en la UE

<http://europa.eu/youreurope>

(\*) Hay operadores de telefonía  
móvil que no permiten llamar  
a números 00 800 o cobran  
por la llamada.

# Índice

---

Introducción	4
1. Buscar empleo en otro país de la UE	6
2. Recibir la prestación de desempleo en otro país de la UE	7
3. Obtener el reconocimiento de tus cualificaciones profesionales	8
4. Pagar impuestos	9
5. Acceder a la seguridad social	10
6. Solicitar una pensión	11
7. Recibir asistencia sanitaria en el extranjero	12
8. Estudiar en otro país	13
9. Comprar por Internet	14
10. Comprar o vender un vehículo	15
11. Hacer valer tus derechos como pasajero	16
12. Usar el móvil por menos	17
13. Hacer pagos, solicitar créditos y realizar inversiones	18
14. Crear o ampliar tu empresa	19
15. Financiar tu empresa	20
16. Comprar y vender mercancías	21
17. Prestar servicios en otro país de la UE	22
18. Pagar el impuesto de sociedades y otros impuestos	23
19. Proteger tu propiedad intelectual	24
20. Participar en contratos públicos	25
Defender tus derechos y obtener reparación	26

# Introducción

---

Este folleto te informa de los derechos y oportunidades que ofrece el mercado único europeo. Si diriges una PYME, te dará ideas sobre cómo encontrar fuentes de financiación, acceder a nuevos mercados y superar barreras administrativas. Si eres estudiante, consumidor, trabajas o estás desempleado, encontrarás consejos para poder viajar, trabajar o estudiar en cualquier país de la Unión Europea (UE). Las ventajas y oportunidades del mercado único europeo están al alcance de todos, incluido tú.

Durante los últimos 20 años, el mercado único ha transformado el modo en que los europeos trabajamos, aprendemos, compramos y vendemos en nuestro continente. Hace solo dos décadas, un viaje corto a otro país vecino podía ser bastante complicado: casi siempre había que cambiar moneda, hacer todo tipo de trámites para poder ir al médico o al hospital y pagar aranceles hasta por el más pequeño de los *souvenirs*. Y, si en 1992, al volver a casa encontrabas algún defecto al *souvenir*, ni se te ocurría pensar en que pudieran devolverte el dinero. Tampoco podías tener la certeza de que fuera seguro, porque las normas europeas cambiaban de un país a otro.

Y eso no es todo: los empresarios que en 1992 querían hacer negocios o prestar servicios en otro país de la UE tenían por delante unos trámites administrativos que dificultaban seriamente cualquier plan de expansión exterior.

En los últimos 20 años hemos hecho muchos progresos. Ahora, tanto los ciudadanos como las empresas disfrutamos de ventajas concretas gracias al mercado único europeo. Tenemos acceso a una oferta de bienes y servicios mayor, más barata y de mejor calidad. Las empresas y los consumidores obtienen el mismo nivel de protección en todos los países. Y cualquiera puede crear una empresa, vender productos y hacer negocios en un mercado de 500 millones de europeos.

Esta guía te informa de las numerosas oportunidades que ofrece el mercado único para que puedas aprovecharlas por completo. En algunos casos, las normas que se aplican en la UE también están vigentes en otros países como Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

La guía refleja la situación existente en octubre de 2012. Aunque ya hemos eliminado muchos obstáculos, el mercado único es un proyecto europeo en evolución abierto a nuevas oportunidades para todos. Siguiendo los enlaces que aparecen al final de cada página podrás obtener información más actualizada por Internet.

Y si crees que no se están respetando tus derechos o necesitas que alguien te oriente, hay muchos servicios de la UE que pueden ayudarte a encontrar una solución: encontrarás sus datos al final del folleto.



*«El 1 de enero de 1993 entró en vigor el mercado único, basado en la libre circulación de personas, bienes, servicios y capitales. Hoy más que nunca, un mercado único sólido sigue siendo nuestra principal baza. Un mercado que otorga derechos y oportunidades a 500 millones de ciudadanos y 22 millones de empresas de toda Europa. Confío en que esta guía práctica ayude a todos los europeos a aprovechar plenamente los logros del mercado único».*

**Michel Barnier**, comisario de Mercado Interior y Servicios

# 1. Buscar empleo en otro país de la UE

Como ciudadano de la Unión Europea (UE), tienes derecho a trabajar en otro país de la UE sin permiso de trabajo.

## IGUALDAD DE TRATO

Si buscas trabajo en otro país de la UE, tienes los mismos derechos que los ciudadanos de ese país para acceder al empleo (exceptuando determinados puestos del sector público), recibir asistencia de los servicios de empleo y obtener ayuda financiera que te permita encontrar trabajo.

Para algunos tipos de ayuda financiera, se exige que el demandante de empleo haya establecido un vínculo real con el mercado de trabajo local.

## OFERTAS DE TRABAJO EN EUROPA

Para buscar ofertas de trabajo en otros países de la UE, dirígete al portal EURES (red europea de servicios de empleo): <http://ec.europa.eu/eures>

En algunos países de la UE, es posible que todavía se exija permiso de trabajo a los ciudadanos rumanos y búlgaros para obtener empleo como asalariados. Estas restricciones desaparecerán a finales de 2013, como muy tarde.

## PODRÍA SER TU CASO

### Ayudas para encontrar trabajo en el extranjero

Valdis, que es letón y busca trabajo en Finlandia, se acercó un día a la oficina de empleo para mirar las ofertas de contratación. Allí se enteró de que organizaban un taller de una jornada sobre cómo hacer bien un currículum para tener más oportunidades de conseguir una entrevista. Se apuntó porque tiene derecho a asistir en las mismas condiciones que cualquier ciudadano finlandés.

Después de mandar su currículum a diversas empresas, le hicieron varias entrevistas pero no consiguió trabajo. Como ya le quedaba poco dinero, solicitó una ayuda económica especial que facilita el acceso de los demandantes de empleo al mercado laboral.

Para decidir si se la daban o no, las autoridades tuvieron que estudiar su caso y determinar si había establecido un vínculo real con el mercado de trabajo finlandés. Teniendo en cuenta las cualificaciones de Valdis, la duración de su estancia en el país y los esfuerzos que había hecho para encontrar trabajo, le concedieron la ayuda.

¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más  
información?



## 2. Recibir la prestación de desempleo en otro país de la UE

Si estás en paro, puedes obtener ayuda para encontrar trabajo en otro país de la Unión Europea (UE).

### BUSCAR TRABAJO EN OTRO PAÍS DE LA UE

Si estás cobrando la prestación de desempleo en tu país, puedes pedir una autorización para que te la sigan pagando (por lo general durante 3 meses, prorrogables hasta 6) mientras buscas trabajo en otro país de la UE. La solicitud puede hacerse con el formulario U2 o el antiguo formulario E 303.

Lo más normal es que te exijan que hayas estado inscrito por lo menos 4 semanas como demandante de empleo en el país donde te quedaste en paro.

### TRÁMITES EN EL PAÍS DE DESTINO

Para evitar interrupciones en el pago de tu prestación, tienes 7 días desde que saliste del país donde te quedaste en paro para presentar la autorización en el país donde buscas trabajo e inscribirte como demandante de empleo. Si tardas más en inscribirte, solo te pagarán la prestación a partir de la fecha de inscripción.

Cuando te hayas inscrito, podrás acceder a los servicios de ayuda para buscar trabajo en el lugar donde estés y tendrás que respetar las obligaciones y controles que se te impongan.

### SI NO ENCUENTRAS TRABAJO

Si no encuentras trabajo en los 3 meses que dura tu autorización, puedes solicitar una prórroga de otros 3 meses. Tendrás que presentar tu solicitud antes de que expire la autorización, en el servicio de empleo del país donde te quedaste en paro (no del país donde estás buscando trabajo).

Si quieres mantener más tiempo tu derecho a la prestación de desempleo, tienes que volver al país donde te quedaste en paro dentro del plazo marcado en la autorización.

### PODRÍA SER TU CASO

#### Hay que solicitar la prórroga a tiempo

João es portugués y estaba en Hungría con un formulario U2 (antiguo E 303) que le permitía seguir cobrando el paro en el extranjero durante 3 meses. Sin embargo, acabó quedándose más tiempo. Cuando volvió a Portugal, João descubrió que había perdido su derecho a la prestación de desempleo.

Para evitar que te pase lo mismo, tienes que solicitar la prórroga en el servicio de empleo de tu propio país antes de que se cumplan los 3 meses de la autorización.



¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?

### 3. Obtener el reconocimiento de tus cualificaciones profesionales

Como ciudadano de la Unión Europea (UE), tienes derecho a ejercer tu profesión en otro país de la Unión.

#### RECONOCIMIENTO DE CUALIFICACIONES

Si tu profesión no está regulada en el país al que te has trasladado, puedes ejercerla en las mismas condiciones que los ciudadanos de ese país aunque no tengas un certificado oficial de reconocimiento.

En el caso de que sí esté regulada, tendrás que obtener el reconocimiento oficial de tus cualificaciones en ese país.

Si tu profesión está regulada en el país de destino pero no en tu país de origen, tendrás que demostrar que la has ejercido en tu propio país durante al menos 2 de los últimos 10 años.

Para saber qué normas se aplican a tu profesión y cuál es el punto de contacto nacional, consulta nuestra base de datos: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/qualifications/regprof](http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/regprof).

#### COPIAS CERTIFICADAS

#### DE LOS DOCUMENTOS

Las autoridades pueden exigirte que incluyas en tu solicitud copias certificadas o traducciones juradas de los principales documentos (por ejemplo,

de los certificados que acreditan tus cualificaciones). Si quieres ejercer como arquitecto, médico, dentista, comadrona, enfermero, farmacéutico o veterinario, el país de acogida te puede exigir un certificado de cualificación expedido por las autoridades de tu país, en el que se señale que has cumplido los requisitos mínimos de formación europeos para el ejercicio de tu profesión.

#### PODRÍA SER TU CASO

##### Antes de empezar a trabajar, averigua las condiciones

Mojca, enfermera de cuidados generales formada en Eslovenia, quería trabajar en Baviera (Alemania). Cumplir ese deseo debería ser fácil, ya que las enfermeras de cuidados generales obtienen el reconocimiento automático de sus cualificaciones. Sin embargo, Mojca no sabía dónde había que solicitar el reconocimiento de su título esloveno.

Se puso en contacto con el punto de contacto nacional para el reconocimiento de las cualificaciones profesionales en Alemania, que le proporcionó la dirección de la autoridad responsable en Baviera. El punto de contacto también le ayudó con los trámites administrativos que tenía que realizar.

¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?





## 4. Pagar impuestos

Si te has trasladado a otro país y estás pagando impuestos allí, debes recibir el mismo trato que los ciudadanos de ese país.

### NO HAY NORMAS DE FISCALIDAD PARA TODA LA UNIÓN EUROPEA (UE)

No hay una normativa europea que establezca los impuestos aplicables a las rentas del trabajo de los ciudadanos que viven y trabajan en otro país de la UE distinto al suyo. Cada caso se rige por la legislación nacional y los acuerdos de doble imposición entre países. El país donde estés no puede darte un trato diferente del que aplique a sus propios ciudadanos.

### IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Lo normal es que tengas que pagar impuestos en el país donde trabajas por los ingresos que hayas obtenido en su territorio. Si, además, tienes tu residencia en otro país donde eres contribuyente, es posible que también te hagan pagar impuestos allí por los ingresos obtenidos en el país donde trabajas.

Afortunadamente, la mayoría de los países tienen acuerdos de doble imposición que permiten compensar los impuestos debidos en un país con los impuestos ya pagados en el otro.

### RESIDENCIA FISCAL

Si te trasladas a otro país y te quedas en él más de 6 meses al año, existe la posibilidad de que te consideren residente fiscal. De ser así, ese país quizá podría hacerte pagar impuestos por tu renta total procedente de todos los países del mundo.

Si pasas menos de 6 meses al año en otro país, lo normal es que no dejes de ser residente fiscal en el país de origen (tu país de residencia). En ese caso, el país donde hayas trabajado solo te haría pagar impuestos por las rentas y plusvalías obtenidas.

### IGUALDAD DE TRATO

Si tienes que pagar impuestos sobre rentas y plusvalías obtenidas en el extranjero, lo normal es que tengas derecho a las mismas deducciones fiscales que los residentes locales.

### PODRÍA SER TU CASO

**Quizá tengas derecho a una deducción fiscal en el país donde trabajas, incluso por las cotizaciones a fondos de pensiones extranjeros.**

Sven, ciudadano sueco que reside y trabaja en Dinamarca, sigue pagando las cuotas al fondo de pensiones que suscribió en Suecia antes de irse a vivir al extranjero.

Dinamarca debe permitir a Sven una deducción fiscal del impuesto danés sobre su salario, ya que ese tipo de deducciones se aplican a las cuotas abonadas a los fondos de pensiones daneses.



¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?

## 5. Acceder a la seguridad social

Dentro de la Unión Europea (UE) solo tienes que cotizar a la seguridad social en un país, aunque estés trabajando en varios países. Por lo general, recibirás prestaciones de seguridad social exclusivamente del país donde pagues las cotizaciones.

### PAÍS RESPONSABLE

#### DE TU SEGURIDAD SOCIAL

Por norma, se te aplicará la legislación del país donde seas trabajador por cuenta propia o ajena y estés cotizando a la seguridad social (con independencia de dónde residas o dónde esté establecida la empresa para la que trabajas).

El país en el que trabajas es responsable de tu cobertura de seguridad social, aunque vivas en otro país y te desplaces entre ambos como mínimo una vez a la semana.

Si te quedas en paro, debes inscribirte en los servicios de empleo y solicitar la prestación de desempleo en el último país en el que hayas trabajado (o en tu país de residencia si eres trabajador pendular).

### DESPLAZAMIENTO TEMPORAL

#### DE TRABAJADORES

Para evitar que tengas que cambiar frecuentemente de seguridad social, se prevé una excepción si tu empresa te manda a trabajar temporalmente a otro país: puedes mantener la cobertura del país de origen durante un máximo de 2 años.

### PODRÍA SER TU CASO

**Si tu empresa te desplaza a otro país de la UE, tu seguridad social no cambia**

Karel tiene una empresa de pintura en la República Checa. Su empresa ha conseguido un contrato de 2 meses en Luxemburgo y, para hacer el trabajo, desplazará a seis pintores.

Si se cumplen todas las condiciones de desplazamiento, los trabajadores no dejarán de estar cubiertos por la legislación checa de seguridad social mientras se encuentren en Luxemburgo.

Seguirán perteneciendo a la empresa de Karel, aunque reciban diariamente sus instrucciones de trabajo de otra empresa mientras dure la obra.

### TRABAJADORES EN PARO

Si recibes prestaciones de desempleo, estás cubierto por el país que te paga las prestaciones.

Si no recibes prestaciones de desempleo y estás en paro, estás cubierto por la legislación del país en el que resides.

¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más  
información?



## 6. Solicitar una pensión

Si has vivido y trabajado en más de un país de la Unión Europea (UE), es posible que hayas adquirido derechos a pensión en cada uno de ellos. Siempre que cumplas los requisitos nacionales, cada país te pagará una pensión por separado, proporcional a los años que hayas trabajado en su territorio.

### CÓMO SE HACE LA SOLICITUD

Tendrás que presentar la solicitud ante el organismo competente del país donde vives. Este será tu «organismo de contacto» y hará de enlace con las administraciones de todos los demás países en los que hayas trabajado para calcular tus periodos de cotización. Si nunca has trabajado en ese país, dirígete a la administración del último país en el que hayas trabajado.

Cada país verificará si cumples sus requisitos para recibir una pensión de jubilación. Aunque estos requisitos (edad de jubilación, importes pagados, etc.) varían de un país a otro, las normas de la UE exigen que cada país tenga en cuenta tu historial de cotización en otros países si es necesario para que alcances el número mínimo de años exigido para obtener una pensión.

Cada administración nacional te informará de la decisión sobre tus derechos a pensión. Por último, tu «organismo de contacto» te enviará un resumen de las decisiones que hayan tomado todos los países en relación con tu solicitud.

### JUBILARSE EN EL EXTRANJERO

Tienes derecho a percibir tu pensión con independencia de dónde vivas o tengas la residencia en territorio europeo.

### OTRAS PENSIONES

Por lo general, las normas que regulan las pensiones de jubilación también se aplican a las pensiones de invalidez y a las de viudedad y orfandad.

### PODRÍA SER TU CASO

#### Comprueba tus derechos a pensión en todos los países donde hayas trabajado

Regina, que reside en Alemania cuando le llega el momento de jubilarse, ha solicitado su pensión a las autoridades de ese país. Aunque la mayor parte de su vida laboral se desarrolló en Alemania (25 años), Regina también estuvo trabajando 8 años en Austria.

La autoridad alemana de pensiones —es decir, el «organismo de contacto»— se ha puesto en comunicación con su homóloga austriaca. En Austria se exige un mínimo de 10 años para tener derecho a una pensión. Sin embargo, las autoridades austriacas también deben tener en cuenta al hacer el cálculo los años trabajados por Regina en Alemania.

Por lo tanto, Austria le pagará la pensión correspondiente a los 8 años que trabajó en su territorio y Alemania le pagará otra por los 25 años trabajados allí.



¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?

## 7. Recibir asistencia sanitaria en el extranjero

La legislación europea te permite recibir asistencia sanitaria en otro país de la Unión Europea (UE) y quizá puedas solicitar el reembolso de los costes a la seguridad social.

### ASISTENCIA SANITARIA

#### EN ESTANCIAS BREVES

Antes de salir de viaje —ya sea para ir de vacaciones o por motivos de trabajo o estudio— debes solicitar a la seguridad social la tarjeta sanitaria europea (TSE), que es gratuita.

Con tu tarjeta puedes acudir a la sanidad pública si te pones enfermo o tienes un accidente mientras estás en otro país de la UE.

Para recibir tratamiento médico necesario en las mismas condiciones que los ciudadanos del país donde estés, solo tienes que mostrar la TSE en la consulta del médico, del dentista, del hospital o en la farmacia.

Aunque no lleves la tarjeta, sigues teniendo derecho a recibir asistencia sanitaria: cuando regreses a tu país, puedes pedir a la seguridad social que te reembolse los gastos.

#### TRATAMIENTO MÉDICO PROGRAMADO

Si quieres recibir tratamiento médico en el extranjero y que los gastos corran por cuenta de la seguridad social de tu país, es posible que tengas que solicitar una autorización previa.

Con la autorización previa, lo más probable es que no tengas que pagar el tratamiento por adelantado. Antes de salir de viaje, conviene que compruebes las condiciones financieras en la seguridad social de tu país, ya que los procedimientos y los porcentajes de reembolso pueden ser diferentes.

No te pueden denegar la autorización si el tratamiento que necesitas está cubierto por la legislación de tu propio país y existe el riesgo de que no lo vayas a recibir a tiempo allí, debido a las circunstancias médicas de tu caso.

Cuando recibas tratamiento médico programado en el extranjero, debes ser tratado en las mismas condiciones que los afiliados al sistema sanitario del país de tratamiento.

#### PODRÍA SER TU CASO

Kirsti es estonia pero ahora está pasando unos meses en Lituania para finalizar sus estudios.

Tras presentar su tarjeta sanitaria europea y su documento de identidad, Kirsti recibe en Lituania toda la asistencia necesaria.

Como recibe el mismo trato que cualquier afiliado a la seguridad social lituana, puede solicitar los reembolsos previstos en ese país.

¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más  
información?



## 8. Estudiar en otro país

Como ciudadano de la Unión Europea (UE), tienes derecho a estudiar en cualquier país de la UE en las mismas condiciones que los ciudadanos de ese país.

### ACCESO A LA UNIVERSIDAD

Las normas de acceso varían considerablemente en función de las universidades y los países. Sin embargo, al margen de las condiciones normales de ingreso, no pueden denegarte el acceso a la educación o la formación en otro país de la UE por razón de tu nacionalidad.

En algunos países, quizás tengas que demostrar tu conocimiento de la lengua nacional a través de una prueba de idioma.

### RECONOCIMIENTO DE TÍTULOS

#### ACADÉMICOS

En la UE no existe reconocimiento automático de títulos académicos. Para estudiar en otro país de la UE, conviene que compruebes primero si te reconocen la titulación que ya tienes, y a qué nivel.

El reconocimiento de las cualificaciones a efectos laborales se trata en el apartado 3.

### TASAS Y AYUDA FINANCIERA

Si vas a la universidad en otro país de la UE, tienes derecho a pagar las mismas tasas académicas que los ciudadanos de ese país.

Esta igualdad de trato no se amplía automáticamente a los créditos y becas de manutención. Pregunta en la administración de tu país si puedes obtener o conservar una beca de manutención de tu país de origen.

Si eres ciudadano de la Unión Europea y has vivido en otro país de la UE legalmente y de forma continuada durante 5 años o más, tienes derecho a recibir una beca de manutención, en las mismas condiciones que los ciudadanos de ese país.

El programa Erasmus de la UE también es una posible fuente de financiación para hacer parte de tus estudios en el extranjero.

### PODRÍA SER TU CASO

**Si has vivido más de 5 años en otro país, puedes recibir una beca de estudios**

Elitsa es búlgara y vive en París desde que tenía 12 años. Le gustaría ir a la universidad en Francia, pero no puede pagarse los estudios y necesita una beca.

Como ha vivido en ese país durante más de 5 años, cumple los requisitos para recibir la misma beca de manutención que los estudiantes franceses.



¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?

## 9. Comprar por Internet

La legislación de la Unión Europea (UE) protege tus compras por Internet en Europa.

### DEVOLUCIÓN DE ARTÍCULOS

#### NO DESEADOS

En la UE existe el derecho a anular las compras efectuadas por Internet en un plazo de 7 días hábiles (mínimo) a partir de la entrega del artículo. En junio de 2014 el plazo se ampliará a 14 días. Dentro de ese plazo se puede anular el pedido por cualquier motivo, aunque solo sea porque te lo has pensado mejor.

El vendedor debe reembolsarte el dinero en un plazo máximo de 30 días. Este reembolso debe incluir cualquier tipo de gastos de envío que abonaras al hacer la compra (sin embargo, los gastos de envío por la devolución del artículo tendrás que pagarlos tú).

Estas normas no se aplican a los billetes de avión y tren, las reservas de vacaciones y alojamiento o las entradas a espectáculos que adquieras por Internet.

### REPARACIONES, CAMBIOS, REEMBOLSOS

Al comprar por Internet a un vendedor de la UE, tienes 2 años para solicitar la reparación o sustitución del artículo sin coste adicional alguno en caso de que salga defectuoso o no se corresponda con lo anunciado. Si no es posible repararlo o sustituirlo sin inconvenientes o en un plazo de tiempo razonable, puedes solicitar un reembolso o la reducción del precio pagado.

### COMPENSACIÓN POR ARTÍCULOS

#### NO ENTREGADOS

Según la normativa de la UE, los productos encargados por Internet deben entregarse en un plazo máximo de 30 días desde la fecha del pedido, salvo en caso de haberse acordado un plazo distinto con el vendedor. Si un artículo ya pagado no estuviera disponible, el vendedor debe informarte y reembolsarte el dinero en un plazo de 30 días.

### PODRÍA SER TU CASO

#### Las compras por Internet deben entregarse en un máximo de 30 días

A mediados de noviembre, Andrej encargó una caja de vino italiano desde Eslovaquia para celebrar la Navidad con su familia. Pasaron las fiestas, y ni rastro del vino.

Como la entrega del producto no se produjo en el plazo de 30 días, la venta queda automáticamente anulada según la normativa de la UE. Por lo tanto, Andrej tiene derecho a obtener un reembolso del vendedor en un plazo de 30 días.

¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?



## 10. Comprar o vender un vehículo

Puedes comprar o vender un vehículo en cualquier país europeo, aprovechando las normas de la Unión Europea (UE) sobre exenciones y recuperación del impuesto sobre el valor añadido (IVA).

### VEHÍCULOS COMPRADOS

#### EN EL EXTRANJERO

Al comprar un vehículo nuevo (es decir, de menos de 6 meses o con menos de 6 000 km) en otro país de la UE, no pagarás el IVA en ese país. Sin embargo, tendrás que matricular el vehículo y pagar el IVA en tu propio país.

Si compras un vehículo usado (es decir, de más de 6 meses y con más de 6 000 km) a un particular en la UE, no tendrás que pagar el IVA. Si el vendedor es un concesionario de otro país de la UE, deberás pagar el IVA en el país de la compra, no en tu propio país.

Los vehículos nuevos o usados comprados fuera de la UE pagan siempre el IVA a las importaciones.

Con independencia del país donde compres el vehículo, tendrás que pagar el impuesto de matriculación en tu país de residencia.

### VEHÍCULOS VENDIDOS

#### EN EL EXTRANJERO

Si vendes como particular un vehículo nuevo, no tendrás que pagar el IVA. Sin embargo, si el comprador reside en otro país de la UE, al que se lleva el vehículo, tendrá que pagar el IVA allí.

Eso también significa que puedes solicitar a las autoridades de tu país la devolución del IVA pagado inicialmente por el vehículo. De ese modo se evita el doble pago del impuesto por un mismo vehículo.

Si vives en la UE y vendes como particular tu vehículo usado a un comprador que también vive en la UE, la operación está exenta de IVA.

### PODRÍA SER TU CASO

#### Devolución parcial del IVA abonado por la venta de un vehículo nuevo

Merete compra un vehículo nuevo en Dinamarca por 20 000 euros, precio al que se añaden 5 000 euros de IVA danés al 25 %. Cuatro meses más tarde se lo vende a Hagen por 16 000 euros (el vehículo sigue siendo nuevo a efectos del IVA).

Hagen vive en Austria y traslada el vehículo allí abonando al fisco austriaco 3 200 euros en concepto de IVA (el tipo vigente en Austria es el 20 %).

Merete, que es la vendedora, tiene derecho a que las autoridades danesas le devuelvan 4 000 euros de los 5 000 que pagó al comprarlo en concepto de IVA. Ese es el importe que se habría cobrado en Dinamarca por la segunda operación.



¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más  
información?

# 11. Hacer valer tus derechos como pasajero

Si tienes problemas en un viaje internacional por tren o avión que salga de la Unión Europea (UE), o que llegue a la UE operado por una compañía registrada en ella, podrás obtener su reembolso o una compensación.

## VIAJES EN AVIÓN

En caso de denegación de embarque, grandes retrasos (más de 5 horas), cancelación del vuelo u *overbooking*, tienes derecho a elegir entre la devolución del importe del billete o un transporte alternativo a tu destino final.

En función de la distancia a recorrer y la duración del retraso, también puedes tener derecho a comida y bebida, llamadas telefónicas gratuitas o alojamiento en un hotel.

La denegación de embarque, la cancelación del vuelo y la llegada a destino con un retraso de más de 3 horas pueden darte derecho a una compensación económica de entre 125 y 600 euros, si se cumplen determinadas condiciones y dependiendo de la distancia del vuelo.

## VIAJES EN TREN

Si tu tren sufre un retraso de más de una hora, puedes elegir entre solicitar la devolución del importe del billete, seguir viaje al punto de destino final por una vía alternativa o continuar viajando en el mismo tren.

Si decides seguir viajando en el mismo tren, tienes derecho a una indemnización —del 25% o el 50% del precio del billete— salvo que el retraso se haya debido a circunstancias ajenas al control de la compañía ferroviaria.

## VIAJES EN AUTOBÚS Y FERRY

En el futuro, cuando viajes en autobús o en ferry tendrás derechos similares.

## PODRÍA SER TU CASO

**Si tienes derecho a reembolso o compensación, no dudes en pedirlos**

Stefania tiene que ir de Roma a Nicosia por motivos de trabajo. Como su vuelo ha sufrido un retraso de 6 horas, no va a poder asistir a la conferencia que era el motivo del viaje y ahora quiere una compensación.

Stefania tendrá que rellenar un impreso de reclamación de la UE (los hay en los aeropuertos y en las webs de las compañías aéreas) y enviarlo a la compañía con la que viajaba, para que le devuelvan el precio íntegro del billete. Además, recibirá una compensación si el retraso no se ha debido a circunstancias extraordinarias. Sin embargo, la compañía aérea no está obligada a asumir otros costes, como la cuota de inscripción a la conferencia a la que Stefania no ha podido asistir.

¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?





## 12. Usar el móvil por menos

Si usas el teléfono móvil en otro país de la Unión Europea (UE), tu operador no puede cobrarte más del límite máximo establecido.

### TARIFAS MÁXIMAS PARA LLAMADAS, MENSAJES DE TEXTO Y DESCARGAS DE DATOS

	1 de julio de 2012	1 de julio de 2013	1 de julio de 2014
Llamadas realizadas (por minuto)	29 céntimos	24 céntimos	19 céntimos
Llamadas recibidas (por minuto)	8 céntimos	7 céntimos	5 céntimos
Mensajes enviados (por SMS)	9 céntimos	8 céntimos	6 céntimos
Datos (por MB)	70 céntimos	45 céntimos	20 céntimos

Estas tarifas no incluyen el IVA.

Estas tarifas representan los precios máximos admisibles pero los operadores pueden aplicar tarifas más baratas, por lo que conviene buscar siempre las ofertas más ventajosas. Estas tarifas máximas se aplican a todo el mundo, a no ser que hayas optado por una oferta especial de tu operador.

Para impedir que recibas facturas de itinerancia desorbitadas, el volumen de datos que puedes descargar con tu móvil está limitado en todo el mundo a 50 euros o su equivalente, a no ser que hayas acordado otro límite con tu operador.

### NOTIFICACIÓN DE TARIFAS

Cuando cruces una frontera dentro de la UE, tu operador deberá enviarte un SMS para informarte de las tarifas que tendrás que pagar por hacer y recibir llamadas y usar los servicios de datos o SMS.

### PODRÍA SER TU CASO

#### Protección contra las «facturas de infarto»

Aniko vive en Hungría y utiliza muchas aplicaciones de su móvil para escuchar música, entrar en las redes sociales y usar programas de cartografía web para buscar restaurantes.

Ahora está de vacaciones en Grecia, pero se ha olvidado de desconectar las actualizaciones automáticas de su móvil. Afortunadamente, ya no tiene que preocuparse por tener que pagar una factura enorme cuando vuelva a casa: a no ser que haya llegado a otro acuerdo con su operador, el coste de su itinerancia de datos estará limitado automáticamente a 50 euros (más IVA).



¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?



## 13. Hacer pagos, solicitar créditos y realizar inversiones

La normativa europea protege la circulación de tu dinero por el territorio de la Unión Europea (UE).

### PAGOS EN EL EXTRANJERO

El coste de un pago internacional en euros dentro de la UE debe ser idéntico al de una operación nacional equivalente.

Esta norma se aplica a las transferencias entre cuentas bancarias de países diferentes, a las retiradas de efectivo en cajeros automáticos de otros países de la Unión Europea y a los pagos mediante tarjeta de crédito o débito en toda la UE.

Las empresas o administraciones que acepten transferencias en euros dentro del propio país también tienen que aceptar los pagos en euros desde otros países.

Del mismo modo, las empresas o administraciones que deseen efectuar transferencias en euros dentro del propio país también deben estar dispuestas a realizarlas a cuentas en euros de otros países de la UE (para que puedas cobrar tu nómina o pensión, recibir un reembolso por la devolución de un artículo comprado por Internet, etc.).

### VIAJAR A OTRO PAÍS CON DINERO

#### EN EFECTIVO

En tus viajes a otro país de la UE, puedes llevar encima hasta 10 000 euros sin tener que declararlos.

Si piensas viajar con más de 10 000 euros, ponte en contacto con la administración aduanera de tu país para que te informen de los trámites a seguir.

### GARANTÍA DE DEPÓSITOS

Los ahorros que tienes en el banco están cubiertos hasta 100 000 euros (o su equivalente en los países que utilizan otra moneda). Esta protección es por depositante y grupo bancario.

### CRÉDITOS E INVERSIONES

Como particular, puedes pedir un crédito al consumo en cualquier país de la UE. Las normas sobre publicidad e información aplicables en toda la UE te permiten comparar fácilmente las ofertas. Y, si cambias de idea, tienes 14 días desde la firma para desistir de la contratación del préstamo.

Puedes comprar y vender acciones y otros productos financieros en toda la UE disfrutando del mismo nivel de protección que en tu propio país. Al comprar servicios financieros por Internet, tienes derecho a desistir del contrato sin penalización durante un período mínimo de 14 días naturales.

### PODRÍA SER TU CASO

**Puedes recibir pagos en euros en una cuenta abierta en otro país de la UE**

Marijke trabaja en los Países Bajos pero, como reside en Bélgica, quiere que le transfieran directamente el sueldo a su cuenta bancaria belga. La empresa neerlandesa para la que trabaja no puede negarse a hacerlo. Además, Marijke también puede pagar las facturas y la contribución del apartamento que tiene en España utilizando su cuenta belga.

¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?



# 14. Crear o ampliar tu empresa

Tienes derecho a hacer negocios en cualquier lugar de la Unión Europea (UE).

## ACTIVIDADES COMERCIALES

### DESDE TU PROPIO PAÍS

Como propietario de una empresa, puedes vender bienes y prestar servicios en toda Europa en igualdad de condiciones con las empresas locales. Además, puedes abrir una sucursal de tu empresa en cualquier país de la UE.

Si realizas actividades en el sector de los servicios, te aconsejamos que leas el apartado 17.

## CREAR UNA NUEVA EMPRESA

### EN OTRO PAÍS

Puedes crear una empresa en cualquier país de la UE. Se te aplicarán las mismas condiciones y normas que a los ciudadanos del país donde te establezcas (respeto de los códigos de ética profesional, obtención de los permisos necesarios, etc.).

## AYUDA PARA AMPLIAR TUS

### ACTIVIDADES AL EXTRANJERO

El primer paso es dirigirse a la red Enterprise Europe Network (<http://www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu>).

Este servicio te pondrá en contacto con alguna de las 580 organizaciones de apoyo empresarial presentes en todos los países de la UE, que pueden ofrecerte ayuda y asesoramiento práctico para crear una empresa en el país donde quieras establecerte.

Además, tienes la oportunidad de aprender de empresarios experimentados.

- Erasmus para Jóvenes Emprendedores te ofrecerá la oportunidad de realizar una estancia de hasta 6 meses con un empresario «anfitrión» de otro país de la UE (<http://www.erasmus-entrepreneurs.eu>).
- La Red Europea de Mentores para Mujeres Empresarias asesora a las empresas propiedad de mujeres y dirigidas por ellas ([http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/promoting-entrepreneurship/women/national\\_contacts\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/promoting-entrepreneurship/women/national_contacts_en.htm)).

## PODRÍA SER TU CASO

### Buscar un socio para ampliar las actividades de tu empresa

Mark es desarrollador de software en Inglaterra y ha creado una empresa de aplicaciones para móviles y tabletas, con las que los amantes de la naturaleza pueden identificar las especies de árboles.

Como necesita socios que le proporcionen contenidos especializados para sus aplicaciones, se dirige a la red Enterprise Europe Network para que le ponga en contacto con una consultoría científica para medios de comunicación en Francia. La empresa acepta colaborar con él para desarrollar una serie de aplicaciones muy prometedoras.



¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más  
información?

# 15. Financiar tu empresa

Como empresario, tienes acceso a diversas fuentes de financiación en la Unión Europea (UE).

## PRÉSTAMOS BANCARIOS

Si eres propietario de una empresa en la UE, puedes obtener un préstamo bancario en cualquier otro país miembro. El banco podrá denegar tu solicitud por motivos comerciales, pero no de nacionalidad.

## REUNIR CAPITAL EN EL EXTRANJERO

Existen varias posibilidades:

- vender participaciones en el capital de tu empresa dentro de la UE;
- crear una empresa en otro país de la UE y comprar y vender su capital;
- comprar y vender acciones de una empresa que ya existe en otro país de la UE.

## FINANCIACIÓN DE LA UE

Es posible que necesites ayuda financiera para avanzar en el desarrollo de tu empresa. Existen diversos programas de financiación gestionados de forma centralizada por la UE, en ámbitos como el transporte, el medio ambiente o la investigación.

La UE también presta ayudas a escala local a través de los Fondos Estructurales. Las solicitudes de ayuda deben tramitarse a través de la autoridad nacional de gestión.

## PODRÍA SER TU CASO

### Financiación europea para tu empresa

Petteri desarrolla aplicaciones para móviles en Finlandia y necesita financiación. Aunque ya ha conseguido parte del dinero en Finlandia, sus contactos en el sector le han hablado de una empresa de capital de inversión londinense que podría proporcionarle financiación a cambio de una participación en su empresa.

Además, Petteri ha descubierto que, si hace parte del desarrollo de sus productos en Estonia y en Polonia, puede pedir financiación a la UE. Su solicitud es aceptada, lo que le permite ampliar sus actividades sobre una base financiera sólida.

¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más  
información?



## 16. Comprar y vender mercancías

Puedes comprar y vender casi todos los tipos de mercancías en cualquier país de la Unión Europea (UE), sin requisitos específicos u otros obstáculos.

### NORMAS EUROPEAS COMUNES

#### PARA LA MAYORÍA DE LOS PRODUCTOS

La inmensa mayoría de los productos comercializados en el mercado de la UE debe respetar unas normas europeas comunes que garantizan niveles de seguridad elevados para los consumidores y el medio ambiente. Estas normas se aplican a productos manufacturados como máquinas, vehículos, juguetes, productos sanitarios, preparados químicos, equipos radioeléctricos, textiles, equipos eléctricos, etc.

### RECONOCIMIENTO MUTUO

Las mercancías que no están sujetas a las normas europeas (artículos fabricados con metales preciosos, determinados productos de construcción, etc.) deben respetar los niveles de seguridad establecidos en cada país de la UE. En estos casos se aplica el principio de «reconocimiento mutuo»: todo producto de venta autorizada en un país de la UE puede comercializarse en cualquier otro país miembro.

Para informarte sobre las normas aplicables a un producto en un determinado país, dirígete al punto de contacto de productos correspondiente (<http://ec.europa.eu/enterprise/intsub/a12>).

### SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

Los fabricantes, distribuidores e importadores deben cumplir una serie de obligaciones para garantizar la calidad y seguridad de sus productos. Por ejemplo, tienen que indicar su nombre o marca comercial y su dirección en el producto o en su envase, incluir instrucciones e información relativa a la seguridad e indemnizar los daños causados por los productos defectuosos.

### PODRÍA SER TU CASO

#### Puedes comercializar tus productos en otros países de la UE

Conor fabrica dispositivos médicos de medición en Irlanda y desea poder venderlos en Malta. Sus productos ya se comercializan legalmente en Irlanda y en otros países de la UE.

Al principio, las autoridades maltesas deniegan el acceso a su mercado y exigen la realización de ensayos adicionales. Pero, como esto sería contrario a las normas de la UE, acaban autorizando la comercialización en Malta.



¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?



## 17. Prestar servicios en otro país de la UE

Puedes prestar un servicio en cualquier país de la Unión Europea (UE).

### PRESTACIÓN TEMPORAL DE SERVICIOS

Puedes prestar servicios en otro país de la UE de forma temporal, sin necesidad de establecerte en ese país. En muy limitadas circunstancias pueden imponerse restricciones por motivos de orden público, seguridad pública, protección de la salud pública o protección del medio ambiente.

También tienes la posibilidad de prestar servicios por Internet. Si cumples las condiciones para hacerlo en tu propio país, por lo general los demás países de la UE no pueden imponerte requisitos adicionales.

### ESTABLECERSE EN OTRO PAÍS

Para prestar servicios permanentemente en otro país de la UE, tienes que crear una empresa filial en ese país (ver apartado 14).

### VENTANILLAS ÚNICAS

En todos los países de la UE hay «ventanillas únicas» que te informarán de las normas y los trámites establecidos y te permitirán realizar los procedimientos administrativos por Internet ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go)).

### PODRÍA SER TU CASO

#### Prestar servicios en otro país como si estuvieras en el tuyo

Radu tiene una empresa de servicios de conserjería y limpieza en Bucarest. Después de trabajar para un cliente francés, decide ofertar servicios similares en París.

Aunque en un primer momento lo hace a través de su empresa rumana, al crecer el negocio Radu decide recurrir a la ventanilla Única de Francia para establecer una empresa filial en Francia.

¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más  
información?



# 18. Pagar el impuesto de sociedades y otros impuestos

Si mantienes actividades comerciales en otros países de la Unión Europea (UE), no puedes recibir un trato fiscal discriminatorio.

## IMPUESTO DE SOCIEDADES

Cada país de la UE es plenamente responsable de su propio sistema impositivo. Sin embargo, no puede aplicar un trato fiscal discriminatorio a las empresas de otros países de la UE.

Lo habitual es que debas pagar el impuesto de sociedades en el país donde esté constituida tu empresa. Si eres autónomo, estás obligado a pagar el impuesto sobre la renta, en general, en el país donde desarrollas tu actividad.

La Unión Europea tiene normas para evitar la doble imposición de los pagos de intereses, cánones y dividendos entre empresas asociadas que estén establecidas en diferentes países miembros, y en caso de reestructuración de empresas con activos en varios países de la UE.

## IVA

Aunque los países miembros disponen de cierta flexibilidad a la hora de fijar los tipos del impuesto sobre el valor añadido (IVA), la UE facilita el comercio transfronterizo creando normas uniformes para ese impuesto.

Si tu empresa paga el IVA en un país de la UE en el que no estás establecido, tienes derecho a recuperarlo. Existe un procedimiento completamente electrónico que garantiza la rápida tramitación de las solicitudes.

## PODRÍA SER TU CASO

**Se pagan impuestos en el país donde se realiza la mayor parte de la actividad empresarial**

Max y su hermano tienen una empresa de pintura y decoración en Luxemburgo. También pintan casas en Bélgica y Francia, por lo que no saben muy bien dónde deben pagar el impuesto de sociedades.

Como su empresa realiza en Luxemburgo la mayor parte de sus actividades y no tiene ninguna filial en otro país, debe pagar impuestos en Luxemburgo.

Sin embargo, tienen que darse de alta en el IVA y pagar ese impuesto en todos los países donde presten servicios, pudiendo solicitar la recuperación del IVA abonado en sus adquisiciones (compras de materiales, equipo, etc.).



¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?

# 19. Proteger tu propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual e industrial (DPI) protegen tus creaciones y actividades comerciales en la Unión Europea (UE).

## DERECHOS DE AUTOR

Todas las obras originales (creaciones literarias, artísticas o musicales, programas de televisión, programas informáticos, bases de datos, publicidad, etc.) tienen automáticamente protegidos los derechos de autor en la UE, sin necesidad de registro oficial.

## MARCAS Y PATENTES

Si registras tus marcas, dibujos y modelos en la Oficina de Armonización del Mercado Interior (OAMI), estos quedarán protegidos en toda la UE.

De ese modo, te ahorrarás el esfuerzo, tiempo y dinero que supone registrarlos por separado en cada país.

Las patentes nacionales se solicitan en el propio país. Además, la Oficina Europea de Patentes concede patentes europeas que tienen que validarse en cada país donde se quiera obtener protección.

Los productos agrícolas y los productos alimenticios pueden estar protegidos por los regímenes especiales de calidad de la UE («denominación de origen protegida» e «indicación geográfica protegida»). Para ello, se exige que la calidad o las características principales del producto estén determinadas por su origen geográfico.

## VULNERACIÓN DE DERECHOS

### EN INTERNET

Puedes encontrarte en situaciones en las que se vulneren tus derechos de propiedad intelectual, sobre todo en Internet.

Los intermediarios (proveedores de servicios de Internet, por ejemplo) están exentos de responsabilidad si no tienen conocimiento de actividades ilícitas.

En caso de vulneración de tus derechos de propiedad intelectual, las normas de la UE te protegen.

## PODRÍA SER TU CASO

### Protege tu marca registrándola

Agnieszka ha desarrollado en Polonia un software nuevo y quisiera venderlo por toda la UE. Como el código fuente es creación exclusiva suya, parte de sus derechos de propiedad intelectual ya están protegidos por los derechos de autor.

También ha creado su propia marca comercial y desea protegerla. Con solo registrarla ante la OAMI, la marca quedará automáticamente protegida en todos los países de la UE.

¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más  
información?





## 20. Participar en contratos públicos

Como norma general, las empresas establecidas en un país de la Unión Europea (UE) pueden participar en las licitaciones públicas de todos los demás.

### MISMO TRATO QUE

#### LOS CONTRATATISTAS NACIONALES

Las administraciones públicas tienen que cerciorarse de que cualquier licitador de un país de la UE (por ejemplo, tu empresa) tenga igualdad de acceso a sus mercados y de que todas las ofertas reciban un trato justo y equitativo.

Tu oferta se evaluará con arreglo a un procedimiento estándar, de aplicación obligatoria para todas las administraciones públicas de la UE, y en igualdad de condiciones con tus competidores.

Lo normal es que te exijan diversos certificados y declaraciones, en función del país. Para saber cuáles, puedes consultar e-Certis (<http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do>).

### INFORMACIÓN SOBRE CONTRATOS

#### PÚBLICOS EUROPEOS

Para obtener información sobre diversos tipos de contratos de servicio público y suministros por valor superior a 130 000 euros y contratos de obras por valor superior a 5 millones de euros, consulta la web TED (<http://ted.europa.eu>).

En TED encontrarás todas las licitaciones europeas en las que se admiten ofertas desde cualquier país de la UE.

La presentación de ofertas conjuntas con otras empresas (a través de una asociación o consorcio) te puede permitir participar en los contratos de mayor valor. Además, determinados contratos se subdividen en subcontratos más pequeños («lotes»), que pueden resultar más interesantes para las empresas pequeñas.

Encontrarás más información sobre la contratación pública europea en el portal SIMAP (<http://simap.europa.eu>).

### PODRÍA SER TU CASO

#### Puedes presentar ofertas para contratos públicos europeos

Miguel tiene en Vigo una empresa que fabrica losas de hormigón para las centrales eléctricas españolas. Como le han dicho que puede presentar ofertas para contratos públicos en Alemania, Miguel decide participar en una licitación para construir una central solar en Baden-Wurtemberg.

La empresa de Miguel tiene que ampliar su capacidad y sus conocimientos técnicos para poder optar al contrato y, por eso, forma un consorcio con una empresa española y otra portuguesa. La oferta presentada resulta interesante para las autoridades de Baden-Wurtemberg y el consorcio obtiene el contrato.



¿Necesitas ayuda?  
¿Buscas más información?

# Defender tus derechos y obtener reparación

¿Qué ocurre si tienes problemas a la hora de ejercer tus derechos en la Unión Europea (UE)? A continuación te indicamos algunos de los servicios a los que puedes dirigirte para buscar una solución.

## ASESORAMIENTO DE EXPERTOS

Si quieres que te aclaren qué derechos te garantiza la UE en una determinada situación, ponte en contacto con «Tu Europa – Asesoramiento». Un experto en temas jurídicos te dará una respuesta personalizada en el plazo de una semana y, si es necesario, te sugerirá a qué instancias puedes recurrir.

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

## MEDIACIÓN CON LAS AUTORIDADES NACIONALES

Si la administración pública de otro país pone trabas al reconocimiento de tus derechos como ciudadano de la UE, dirígete a Solvit. Los centros Solvit forman parte de las administraciones nacionales y mediarán en tu caso para encontrar una solución en el plazo de 10 semanas.

<http://solvit.eu>

## ASESORAMIENTO Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

Si tienes algún problema con un producto o servicio comprado en otro país de la UE, aunque sea por Internet, ponte en contacto con el Centro Europeo del Consumidor correspondiente. Los expertos del Centro te facilitarán asesoramiento y ayuda para solucionar

tu conflicto con el comerciante. Si no es posible un acuerdo amistoso, el Centro te ayudará a encontrar alternativas, algunas de ellas en línea, para resolver el conflicto sin tener que recurrir a los tribunales.

<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>

## DENUNCIAS A LA COMISIÓN EUROPEA

Si consideras que un Estado miembro no cumple las normas de la UE, puedes presentar una denuncia ante la Comisión Europea. Tras el estudio de una denuncia, la Comisión Europea puede pedir al país de que se trate que modifique su legislación.

[http://ec.europa.eu/eu\\_law/your\\_rights/your\\_rights\\_forms\\_es.htm](http://ec.europa.eu/eu_law/your_rights/your_rights_forms_es.htm)

## PETICIONES AL PARLAMENTO EUROPEO

Puedes presentar una petición al Parlamento Europeo sobre un asunto relacionado con la UE que te afecte directamente. Aunque el Parlamento Europeo no tiene competencias para subsanar la situación directamente, sí puede llamar la atención sobre la cuestión y ejercer presión sobre las partes implicadas.

<https://www.secure.europarl.europa.eu/aboutparliament/es/petition.html>

Comisión Europea

Tu Europa, tus derechos - Guía práctica de derechos y oportunidades  
para ciudadanos y empresas en el mercado único europeo

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea

2012 — 24 pp. — 21 x 14,85 cm

ISBN 978-92-79-23605-1

doi:10.2780/43020



**Tu Europa**

<http://europa.eu/youreurope>



Oficina de Publicaciones

ISBN 978-92-79-23605-1



9 789279 236051

doi:10.2780/43020