

# Cómo y dónde reclamar

Si pretendiendo comprar un producto original, acaban vendiéndole una falsificación, no se conforme y reclame sus derechos.

La primera dificultad será acreditar que el producto adquirido es falso o no corresponde con el fabricante, envasador o productor identificado en la etiqueta. En algunos casos es ciertamente difícil y puede llegar a precisar de pruebas periciales o, según los casos, de la colaboración del titular de la propiedad industrial afectada. En algunos casos la denuncia penal, realizada en cualquier comisaría o puesto de la Guardia Civil, puede ser la única o más efectiva vía de reclamación.

**El procedimiento de reclamación es distinto según se trate de compras nacionales, intracomunitarias o extracomunitarias (países no integrados en la Unión Europea).**

## Compras nacionales

La compra de un producto falsificado a un vendedor nacional puede reclamarse directamente en el establecimiento a través de las hojas de reclamaciones. En el supuesto de compras a distancia (principalmente, a través de internet), la reclamación podrá formularse mediante correo certificado o burofax. En este último caso, no olvide, además, que como comprador puede ejercer el derecho de desistimiento durante los 14 días siguientes a la entrega del producto. Si no recibe respuesta satisfactoria puede interponer una denuncia ante las autoridades administrativas con competencia en materia de consumo (las Comunidades Autónomas, generalmente, directorio disponible en <http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum>) o bien una demanda judicial sucinta (según instrucciones publicadas por el Consejo General del Poder Judicial, más información en [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)).

## Compras comunitarias

En caso de compras comunitarias, también existe un derecho de desistimiento en los siguientes 14 días a la entrega, sin perjuicio de que también pueda reclamar ante las autoridades del país del vendedor o, en España, ante el Centro Europeo del Consumidor (más aconsejable por motivos de idioma); más información en <http://www.cec.consumo-inc.es/>. Tenga también presente que como comprador, según los casos y siempre que proceda, puede interponer la demanda judicial en su propio país (puede encontrarse información sobre el procedimiento en [https://e-justice.europa.eu/content\\_small\\_claims-42-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es.do)).

## Compras internacionales

Finalmente, en caso de operaciones internacionales o compras extracomunitarias, debido al carácter transnacional de la transacción y al importe en juego, es muy difícil hacer efectiva la reclamación contra el vendedor. Además, el comprador, fácilmente identificable en España por las autoridades aduaneras, probablemente sea requerido para hacerse cargo de los daños derivados de la infracción a la propiedad intelectual, generalmente asumiendo y sufriendo la destrucción del producto comprado.

Desde CECU se desaconseja las compras en páginas web ubicadas en el extranjero, o bien en todo caso asesorarse de forma previa a la formalización de la operación para ser consciente de los riesgos que asume.

## Acuda a su asociación de consumidores para asesorarse

Si usted optó, por cualquier razón, por la compra a sabiendas de un producto falsificado a través de algunos de los canales de compra más habituales para ello, tenga presente que no podrá reclamar.

2015



[www.cec.eu](http://www.cec.eu)



*El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad/Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la organización beneficiaria*

Colaboran:



stanpa Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética



Verdadero

Consumo  
consecuente

Falso



# ¿Qué es un producto falsificado y qué es una imitación?

Una *falsificación* es la reproducción idéntica o similar de la marca y de los aspectos externos de un producto, sin la autorización de su legítimo titular, que tiene un derecho exclusivo de uso.

Una imitación es una copia de elementos parciales de una marca registrada o de los elementos externos de un producto, que origina riesgo de confusión en los consumidores.

La diferencia entre ambos es el grado de reproducción, ya que la falsificación trata de reproducir de forma casi perfecta los aspectos externos de un producto, así como la marca bajo la que se comercializa mientras que la imitación copia los detalles más característicos del producto para que a simple vista pueda parecer original, sin ocultar totalmente que es una copia.

La falsificación está considerada como delito por el Artículo 274 del Código Penal, mientras que la imitación sólo se puede perseguir en el ámbito civil.



## El fenómeno de la falsificación

Según la OCDE (2009) el volumen de comercio internacional de productos falsificados asciende a 250.000 millones de dólares en 2008. Frontier Economics (2011) estima que en 2015 el comercio mundial de falsificaciones podría suponer entre 770.000 y 960.000 millones de dólares.

Según el estudio "La actitud de los consumidores ante las falsificaciones", publicado en mayo de 2013 por la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) y la Asociación Nacional para la Defensa de la Marca (ANDEMA), el gasto total empleado en **la compra de falsificaciones** en España durante el año 2012 **ascendió a 991 millones de euros**. Según este estudio, **4,5 millones** de personas de más de 18 años compraron algún tipo de producto falsificado en 2012, lo que supone un 13% de la población.

La venta de falsificaciones afecta a numerosos sectores de actividad, siendo los productos más vendidos la marroquinería, textil moda y calzado, relojería y joyería, juguetes, así como productos de perfumería y cosmética.

Según estudios recientes de la Comisión Europea, la venta de falsificaciones supone entre el 6,5% y el 9,7% de las ventas totales, dependiendo del sector.

Sea consecuente,  
¡no compre falsificaciones!

# Perfumes y cosméticos ... lo verdadero

# Distingue de lo falso

# Consecuencias

El envoltorio exterior	 <p>El celofán que se utiliza en los envoltorios originales tiene cuerpo, sus pliegues son exactos y queda prácticamente superpuesto al embalaje interior.</p>	 <p>En la falsificación suele ser muy fino, está mal doblado, queda aire entre el cartón y el celofán y si se frota produce un sonido que en el original no existe.</p>
El estuche	 <p>Las marcas utilizan un cartón de gran textura, mayor gramaje y calidad y, si se agita, el frasco no se mueve en el interior porque está protegido por un embalaje interno.</p>	 <p>Las falsificaciones utilizan un cartón más fino y de peor calidad y el contenido se mueve si se agita. Si se compara con un original se nota fácilmente la diferencia.</p>
El frasco	 <p>Los frascos originales son de una pieza para evitar que los pegamentos contaminen el perfume.</p>	 <p>Los frascos falsificados no son de una pieza. Si se pasa la mano por el canto se nota un pequeño relieve porque los dos moldes del cristal están pegados. Este pegamento puede migrar al producto componentes tóxicos. Además, en el perfume falsificado el tubo dispensador suele estar muy curvado en el fondo, y presentar grosos anómalos.</p>
El etiquetado	 <p>En los productos originales figuran claramente impresos el lote y los ingredientes.</p>	 <p>En los productos falsificados normalmente no figuran dichas menciones.</p>
El interior	 <p>Para fabricar un buen perfume se puede tardar años, trabajando en un laboratorio con extrema pulcritud para no degradar o contaminar la mezcla; ni permitir que se introduzcan hongos o microorganismos, algo que puede suceder al utilizar esencias procedentes de flores naturales.</p>	 <p>El equilibrio del perfume falso suele ser diferente del original y la densidad, color y olor no coinciden con el auténtico.</p> <p>Las condiciones de higiene de un taller clandestino no son las idóneas, el producto no es analizado y sometido a las normas de higiene y seguridad, no respetan el reglamento 1223/2009 de la UE, que determina qué sustancias y en qué medida se pueden incluir en los perfumes, por lo que puede incluir ingredientes tóxicos, alergénicas, que provoquen foto-sensibilidad, que sean potencialmente cancerígenos o disruptores endocrinos (perjudiciales para la reproducción humana).</p>
El precio	 <p>Existe libertad de precios. No obstante, cuando compras un producto original, en los circuitos legales, te harán entrega de tu factura que será tu justificante de compra para, en su caso, reclamar. No podrás reclamar cuando compras intencionadamente un producto falsificado.</p>	 <p>Los perfumes de imitación suelen tener un precio mucho menor que el producto original, lo cual llamará la atención del consumidor. Los productos de imitación o falsificados se encuentran sobre todo en internet o se venden en la calle a través de venta ambulante ilegal ("top manta"), en mercadillos o rastros; y, generalmente, fuera de los circuitos autorizados tradicionales, aunque en algunos casos se han encontrado en tiendas.</p>

Las consecuencias del consumo de productos cosméticos o de perfumería falsificados son:

## Riesgo para la salud y seguridad

Dado que la mayoría de productos de cosmética e higiene personal tienen un uso tópico, **el riesgo que los productos falsificados pueden suponer para la salud es superior al de otro tipo de productos** ya que gran parte de ellos entran en contacto con las mucosas y los ojos. Su comercialización fuera del normativo marco legal puede acarrear al consumidor riesgos de los que están exentos los productos legales, cuyos ingredientes están autorizados y garantizados. Antes de comprar un producto de imitación o falsificado, hay que preguntarse si una ganga realmente lo es cuando puede poner en peligro la salud. Si no está convencido de que el producto a la venta es original, sea prudente y no lo adquiera.

## Efectos negativos para la economía

El sector de la perfumería y cosmética ocupa el segundo puesto en el consumo de productos falsificados en nuestro país. Según un reciente estudio elaborado por el Observatorio Europeo sobre las Infracciones de Derechos de Propiedad Industrial de la Comisión Europea, en la UE este sector pierde cada año ingresos por valor de 4.700 millones de euros - lo que equivale al 7,8% de las ventas - a causa de las falsificaciones.

El país en el que más impacto registra para su actividad empresarial es España, con una pérdida de 949 millones de euros anuales. Si añadimos los efectos sobre otros sectores y sobre la recaudación pública, la falsificación en el sector genera unas pérdidas de ventas de alrededor de 9.500 millones de euros.

La pérdida económica también recae en una menor recaudación del Estado, ya que las empresas del sector pagan sus impuestos (IVA, impuestos sobre la renta, Seguridad Social, etc.) contribuyendo a las inversiones que se hacen en salud, servicios sociales, educación, investigación, infraestructuras, etc., mientras que los falsificadores no contribuyen a la mejora económica del país. Se calculan unas pérdidas para el erario público de 1.700 millones de euros anuales.

## Efectos negativos para el empleo

En la UE, las pérdidas económicas en el sector implican a su vez una pérdida de alrededor de 50.000 puestos de trabajo. Los talleres clandestinos no pagan seguros sociales a los trabajadores, que en ocasiones son esclavos o inmigrantes forzados a trabajar allí en condiciones precarias.

## Deterioro del medioambiente

Los productos que no están sujetos a controles técnicos pueden dañar el entorno natural, ya que las plantas o talleres en los que se producen las falsificaciones escapan a las inspecciones legales, que determinan la idoneidad de los productos que se emplean, pudiendo utilizarse productos químicos que son dañinos para las aguas y la fauna, tanto en su producción como en el posterior desecho del producto, el recipiente o el embalaje.

## Vulneración de los Derechos Humanos

Al comprar productos falsificados se facilita la proliferación de grupos criminales organizados, involucrados en muchas de estas operaciones lucrativas, que engañan y atentan contra los derechos de los consumidores, pero que también lo hacen contra los Derechos Humanos al promover situaciones de esclavitud o pérdida de derechos de los trabajadores.

***El falsificador es un delincuente que explota a sus trabajadores, no respeta la propiedad intelectual o industrial, viola las normas fiscales y pone en riesgo la seguridad y salud pública.***

## Ventajas de comprar un producto de perfumería o cosmética original

Cuando se compra un producto original, el etiquetado está normalizado, por lo que se conoce la composición, quién, cómo y dónde se ha producido. Si existe algún problema se puede contactar con el productor o ejercer el derecho a la reclamación. Así mismo, se puede constatar que el producto ha pasado por los controles técnicos necesarios para asegurar su calidad y seguridad, de forma que el producto no contenga tóxicos o productos químicos dañinos, prohibidos por la legislación vigente.

