

¡Ojo al Clic!



Según la RAE, clic es la onomatopeya usada en informática en el sentido de ‘pulsación que se hace en alguno de los botones del ratón de una computadora u ordenador’. Referido a la protección al consumidor ‘hacer clic’ debería usarse con la acepción de comprar de manera responsable y segura.

Las compras por internet están transformando los hábitos de consumo y el modo en que se concibe el comercio. Sin salir de casa, basta con hacer **clic** en el ordenador o el móvil para adquirir prácticamente cualquier cosa. En algunos casos, obtener incluso productos que no circulan en mercado local o adquirirlos a precios mucho más bajos. Sin embargo, los datos muestran que no todo son ventajas, según el Sistema Estadístico de Criminalidad del Ministerio de Interior, la ciberdelincuencia representó el **7 %** de las infracciones penales en España durante 2018. Además, la Policía Nacional informa que en los últimos 5 años este tipo de delitos se han incrementado un **20 %** y destacan que el **80 %** de ellos podrían haberse evitado si los usuarios hubiesen aplicado medidas mínimas de seguridad.

¿Es posible reconocer una web como segura antes de realizar compras y pagar con confianza? ¿Estamos informados de los fraudes y estafas que circulan por la red? Para responder a estos interrogantes, y a otros muchos relacionados con la venta a distancia, la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) está desarrollando el proyecto “**OJO al CLIC, lee con atención antes de dar al botón**”, que tiene como objetivos principales: la protección de los derechos básicos y garantías de los consumidores –información, intereses económicos, salud y seguridad– en las compras a distancia y la protección de la privacidad cuando se compra en línea. Es una iniciativa subvencionada por la Dirección General de Consumo –Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social–, que cuenta con el apoyo y la colaboración de la Federación Empresarial de la Industria Química Española (FEIQUE) y el Servicio de Información Toxicológica (SIT); entidades que vienen participando con CECU, año tras año, en la promoción del derecho a la salud y a la seguridad de los consumidores a través de distintos proyectos destinados a la protección de ese derecho fundamental.

El pasado 22 de noviembre se celebró la Jornada de Ojo al Clic en la Casa de la Ciencia-CSIC de Valencia. En ese espacio, se analizaron todos los riesgos y precauciones que han de tener los consumidores al realizar compras y pagos mediante vía electrónica.

En el panel *Seguridad y privacidad en internet* se expuso sobre la cantidad de datos de carácter personal que el usuario facilita al hacer este tipo de compras en línea y la necesidad de que las instituciones públicas impongan mecanismos de vigilancia que protejan eficazmente los datos personales de los consumidores.

Por parte del representante de la Guardia Civil se difundieron las estafas y fraudes más frecuentes: falsas inversiones, premios de lotería inexistentes, venta de productos milagro y premios. Una forma de evitarlos es dudar de las ofertas que son demasiado buenas, porque seguramente no serán ciertas. Es también habitual el fraude consistente en clonar una web y usar como nombre de dominio uno tan similar que induzca fácilmente a la confusión del cliente (por ejemplo, cambiando el nivel superior, de .com a .info; sustituyendo una m por una r y una n: rn; o cambiando el orden de algún carácter: *www.dominio.com* por *www.doimnio.com*).

En el panel de *Derecho a la información en la compra de productos químicos por internet* los ponentes de ASEFAPI y ADELMA, alertaron sobre los riesgos para la salud y seguridad en este tipo de compras si no se realizan de manera reflexiva. Alrededor del 32 % de los productos ofertados, pertenecientes a productos químicos de uso en el hogar, no se ponen a la venta en internet con la información mínima obligatoria. Asimismo, alertaron sobre el acceso a productos destinados a uso exclusivo para profesionales, que no deberían ser adquiridos por consumidores ya que las especiales características requeridas para su uso pueden poner a un usuario no profesional en situaciones de peligro.

La compra de productos químicos de uso en el hogar ha de ser una compra responsable; lo mismo cabe decir del buen uso de esos productos y de su correcto almacenamiento. El conocimiento del correcto significado de los pictogramas de seguridad de los productos químicos, así como el de los voluntarios que los envasadores pueden incorporar es uno de los objetivos prioritarios de **¡Ojo al Clic! La importancia de la información contenida en las etiquetas, adquiere mayor relevancia en productos que contienen mezclas o sustancias químicas. Dos minutos de lectura pueden evitar un accidente.**



En *Salud y seguridad*, los ejes de las exposiciones se enfocaron en la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a medicamentos sin la supervisión de un profesional y sin prescripción médica. Alrededor del 50 % de los medicamentos comercializados por dispensadores sin dirección fiscal son falsos y, por tanto, no están sometidos a los controles correspondientes. Los expertos recomiendan comprar solo en páginas que posean el logotipo consolidado a nivel Europeo y evitar el uso de medicamentos y suplementos alimenticios sin supervisión médica.

Ante una potencial intoxicación, y antes de aplicar ninguna medida de ayuda, lo aconsejable es contactar con el Servicio de Información Toxicológica (**Tlfno. 915 620 420**), que atiende las 24 h todos los días del año. Se trata de un servicio al alcance de todos los ciudadanos, y cuyos datos de contacto aparecen en los envases o en las etiquetas de los productos químicos de uso en el hogar y, en el caso de los medicamentos, en sus correspondientes prospectos. En el año 2018, este servicio atendió 82.760 consultas telefónicas y registró 341 exposiciones tóxicas con productos adquiridos vía internet.

Para formar e informar a los consumidores sobre todas estas cuestiones y promover un uso seguro y responsable del comercio electrónico, el proyecto **¡Ojo al Clic!** pone a disposición de los consumidores en el [Microespacio](#) del proyecto un conjunto de materiales informativos.



Fichas descargables, cuyo objetivo general es proveer a los consumidores de un material formativo de consulta, así como dar a conocer los derechos básicos de la compra cuando se realiza fuera de establecimiento, a distancia o por internet. Especialmente dirigidas a colectivos afectados por la brecha digital por razón de edad, renta, dificultad de acceso o falta de destrezas en nuevas tecnologías. Pueden ser una eficaz herramienta para impartir charlas en pequeños o medianos municipios por cualquier entidad social o administración local con inquietudes en materia de consumo. [Descargar aquí](#)



Calendario de pared 2020, con información útil dirigida a la formación de los consumidores en temas vinculados con el comercio electrónico, y enfatizando en la compra de productos químicos de uso en el hogar y en los medicamentos. [Descargar aquí](#)



Cartel descargable (A4 y A3), con información vinculada a accidentes por intoxicación en el hogar derivados de productos químicos. En una breve conversación digital, facilita importantes claves preservar la salud y la seguridad. [Descargar aquí](#)

El comercio electrónico es un canal de compra que vino a quedarse. Los consumidores tienen que estar formados para poder analizar qué, a quién y cómo están comprando. Navegar en el entorno digital con los ojos bien abiertos y siempre atentos es la mejor manera de cuidar nuestros derechos y promover un consumo responsable.

Ojo al Clic “lee con atención antes de dar al botón”.

CECU
Diciembre 2019