Fichas descargables

ojo al clic

Lee con atención antes de dar al botón

ÍNDICE

		Página
INTRODUCCIÓN		3
FICHA 1	Protección de datos y privacidad	5
FICHA 2	Compras en comercio electrónico	8
FICHA 3	Compras fuera de establecimiento mercantil	10
FICHA 4	Comprar de forma segura. Cómo reclamar	11
FICHA 5	La importancia del etiquetado	15
FICHA 6	Servicio de Información Toxicológica	18
FICHA 7	Compras especiales: productos químicos	21
FICHA 8	Compras especiales: medicamentos y productos sanitarios	24
FICHA 9	Vigilancia y control de mercado. Redes de alerta	26
FICHA 10	Antes de hacer clic	28

INTRODUCCIÓN

Los usuarios de internet han aumentado en los últimos años. Según la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares en el año 2019 en España, 9 de cada 10 personas de 16 a 74 años ha usado internet en los tres últimos meses. Cabe destacar que más de 20,2 millones de personas (el 58 % de la población de 16 a 74 años, frente al 53,3 % de 2018) han realizado operaciones de comercio electrónico en los 12 últimos meses, principalmente alojamiento de vacaciones, material y ropa deportiva y entradas para espectáculos; estos datos nos advierten de la importancia que ha adquirido el comercio electrónico y su tendencia a incrementarse.

El objetivo general de esta colección de fichas 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 a internet o falta de destrezas en nuevas tecnologías, persiguen:

- ✔ Formar, informar y divulgar el alcance y los límites del derecho a la privacidad y a la protección de los datos personales de los consumidores, que nos protegen contra la vulneración de nuestros derechos y nos ayudan a evitar la exposición a ventas fraudulentas.
- ✔ Formar, informar y difundir entre los consumidores el alcance del derecho a la información y las condiciones de venta de determinados productos de uso cotidiano.
- ✔ Favorecer el acceso a la información y formación de los consumidores en general y de los habitantes de pequeños y medianos municipios en particular.
- ✔ Informar y formar a los consumidores sobre fraudes y ventas ilegales de determinados productos peligrosos a través de internet.
- ✔ Difundir las causas y los productos que provocan accidentes en el hogar, adquiridos tanto a través de internet como en el mercado convencional, y contribuir a su disminución.
- ✔ Formar a formadores mediante el uso de los materiales editados.
- ✔ Fomentar la colaboración entre los operadores del mercado, las asociaciones de consumidores y las administraciones públicas mediante actuaciones conjuntas dirigidas a la defensa de los consumidores en sus actos de compra.
- ✔ Distinguir la importancia del etiquetado y el uso de pictogramas (voluntarios y obligatorios) que nos alertan sobre los riesgos derivados de una mala utilización de los productos químicos, al mismo tiempo que nos informan sobre el uso adecuado de determinados productos.

INTRODUCCIÓN

Los medicamentos y productos sanitarios no son ajenos a la tendencia general y también están siendo comercializados de forma electrónica, facilitando el acceso de los consumidores con sólo hacer clic en el ordenador. Por las características específicas de estos productos, su comercialización presencial y en línea está regulada por el Estado. Sin embargo, la comercialización digital está siendo utilizada para evadir la normativa y realizar venta ilegal de medicamentos, lo que representa un problema de salud pública.

Para evitar los riesgos que entraña esta comercialización fraudulenta, que afectan a los derechos básicos de los consumidores - a la salud y seguridad, la protección de sus intereses económicos y sociales y al acceso a una información correcta -, es importante que conozcamos el sistema de venta a distancia vigente y seamos capaces de reconocer las prácticas de venta ilegal.

FICHA 1 PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

QUÉ SE PROTEGE

A través de la Ley de Protección de Datos y garantía de derechos digitales se pretende preservar la intimidad de las personas. Afecta exclusivamente al tratamiento de datos personales que hagan las empresas o instituciones respecto de los interesados con los que se relacionen; no se protegen los datos tratados por particulares en sus agendas personales.

QUÉ ES UN DATO PERSONAL

Un dato personal es cualquier información que permita identificar a una persona. El nombre, datos de localización, una fotografía, la voz, son datos que por sí solos identifican a una persona física.

QUÉ NO ES UN DATO PERSONAL

No todo dato es un dato personal, aunque se refiera a una persona; por ejemplo, un número de teléfono o una dirección postal, por sí solos, no son datos personales, y una dirección de correo electrónico, dependiendo de los caracteres que la formen, sí puede ser un dato personal si identifica a una persona con nombre, apellido o apellidos y empresa para la que trabaja.

QUÉ DATOS ES OBLIGATORIO FACILITAR

El consumidor solo está obligado a facilitar los datos necesarios para la finalidad de que se trate: por ejemplo, si compra un televisor, solo deberá facilitar sus datos de identificación si se exige factura, pero si pide un préstamo hipotecario deberá facilitar múltiples datos relativos a su situación personal (cargas familiares, cuantía y origen de sus ingresos, etc.).

QUÉ INFORMACIÓN DEBE FACILITAR EL RESPONSABLE DEL FICHERO

El responsable del fichero es quien determina los fines y medios del tratamiento de los datos personales, recaba los datos para la finalidad determinada por él mismo. En el momento de la recogida, o en el plazo de un mes si los datos no los hubiera facilitado el interesado, deberá informar a éste de la identidad del responsable del fichero, los datos de contacto, la finalidad del tratamiento, los destinatarios de los datos, el plazo de conservación y los derechos que le asisten, entre otros extremos.

FICHA 1 PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

QUÉ DERECHOS TIENEN LOS INTERESADOS

Cada interesado tiene los siguientes derechos:

» **de acceso:** es el derecho a obtener del responsable de tratamiento confirmación de si se están tratando datos que le conciernan, y si así fuera, a que se le informe de los datos tratados, categorías y destinatarios, plazos de conservación, derechos que le asisten y derechos a interponer una reclamación;

» **de rectificación:** es el derecho a que se rectifiquen o completen los datos inexactos;

» **de supresión:** permite al interesado solicitar que se supriman sus datos, entre otros motivos cuando no sean necesarios para la finalidad para la que fueron recabados;

» **a la limitación del tratamiento:** es el derecho a que el responsable suspenda el tratamiento de sus datos personales cuando sean inexactos o innecesarios;

» **a la portabilidad de los datos en formato estructurado**, de uso común y lectura mecánica, con destino tanto hacia el propio interesado como hacia otro responsable de fichero;

» **de oposición:** permite al interesado oponerse a que se traten sus datos personales, cuando existan motivos legales que le amparen a ello.

CÓMO SE PUEDE INTERPONER UNA RECLAMACIÓN

En España, la Agencia Española de Protección de Datos toma conocimiento de las reclamaciones que puedan interponer los interesados en caso de que consideren vulnerados sus derechos. Es un derecho gratuito cuyo ejercicio no precisa la asistencia de abogado ni procurador. Existen modelos que facilitan el trámite, a los cuales deberán adjuntarse los documentos acreditativos de los hechos objeto de denuncia.

En caso de que se pretenda interponer una reclamación contra un responsable de fichero ubicado en otro Estado miembro de la Unión Europea, también podrá hacerse ante la Agencia Española de Protección de Datos, quien la remitirá a la autoridad de control de Estado del denunciado.

FICHA 1 PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

QUÉ ES LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La política de privacidad informa del tratamiento que se hará con los datos personales de los usuarios, caso de ser recabados. Verifica que la página cumple la Ley de Protección de Datos y garantía de derechos digitales, para lo que, al menos, debe incluir:

- Motivos y finalidades del procesamiento de datos que se realiza.
- Nombre y datos de contacto del responsable del sitio así como del responsable de protección de datos.
- Legitimación legal para el procesamiento de datos.
- Receptores de los datos.
- Periodo de tiempo durante el que los datos van a permanecer almacenados.
- Intención de facilitar los datos a terceras partes, incluso en otro país.
- Derecho al acceso a la información y/o eliminación de los datos.
- Derecho de apelación ante la autoridad competente en materia de protección de datos.

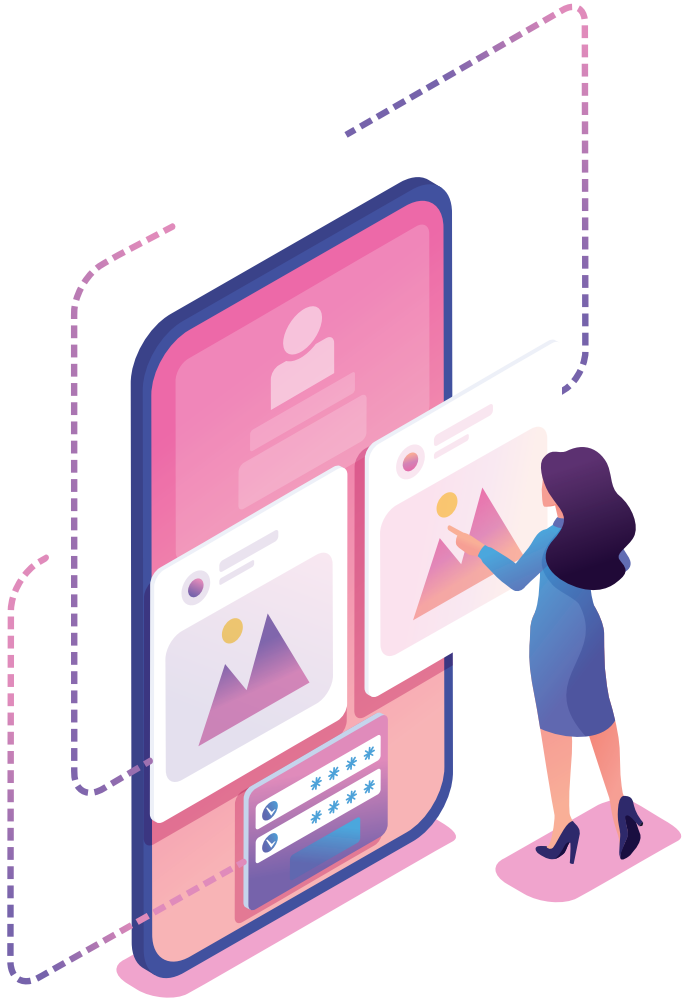
Podemos encontrar toda la información relativa a la obligación y contenidos de la política de privacidad en página web de la Agencia Española de Protección de Datos

FICHA 2 COMPRAS EN COMERCIO ELECTRÓNICO

QUÉ INFORMACIÓN MÍNIMA DEBE EXISTIR EN CADA WEB

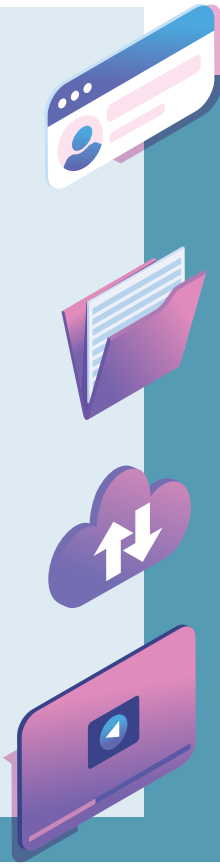
La ley regula cuál es la información que debe suministrar una página web, aunque esta obligación no está destinada a cualquier página, sino solo a aquellas a través de las cuales se presten servicios de la sociedad de la información, según vienen definidos en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Son servicios de la sociedad de la información aquellos prestados normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario; incluye los servicios no remunerados por sus destinatarios si constituyen una actividad económica, por ejemplo a través de publicidad. Por lo tanto estamos ante servicios de la sociedad de la información en los casos de páginas que permitan la contratación de bienes o servicios en línea, gestión de compras en línea por grupos de personas, envío de comunicaciones comerciales o suministro de información por vía telemática.



La información mínima que debe ofrecer la web es la siguiente:

- nombre o denominación social, domicilio, dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita una comunicación directa y efectiva;
- datos de inscripción en el Registro Mercantil en que estuviera inscrito (solo para sociedades mercantiles), o de aquel otro registro público en que estuviera inscrito (de asociaciones, de cooperativas, etc.);
- número de autorización y órgano competente de supervisión en caso de que la actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa (por ejemplo, centros sanitarios);
- en caso de ejercerse una profesión regulada, número de colegiado y Colegio al que se pertenezca; título académico y Estado de la Unión Europea expedidor, u homologación en su caso; y normas profesionales aplicables al ejercicio de la profesión;
- número de identificación fiscal;
- códigos de conducta a los que se esté adherido;
- y precio del producto o servicio, incluyendo impuestos y gastos de envío, si se hace referencia a precios.



FICHA 2 COMPRAS EN COMERCIO ELECTRÓNICO

INFORMACIÓN EN CASO DE PERMITIR LA CONTRATACIÓN EN LÍNEA DE PRODUCTOS O SERVICIOS

Si la página, además, permite la contratación en línea, ya sea de productos o de servicios, deberá añadir:

- las condiciones generales de venta o de prestación del servicio, de existir;
- los trámites que deben seguirse para celebrar el contrato;
- si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si dicho documento va a ser accesible;
- los medios técnicos para identificar y corregir errores;
- lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato;
- información sobre la garantía legal mínima, en caso de venta de bienes muebles;
- información sobre servicios de atención al cliente y tratamiento de las reclamaciones.

La información que se ofrezca debe ser veraz, sin que por su contenido o presentación pueda inducir a error a los destinatarios. Además, lo contenido en esta información y en cualquier publicidad es exigible por el consumidor igual que si se tratase de parte del contrato.

QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

» En las contrataciones en línea el consumidor tiene la posibilidad de desistir del contrato; este derecho consiste en la posibilidad de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándolo en el plazo de 14 días naturales por cualquier medio admitido en derecho.

» Su ejercicio no puede implicar penalización alguna.

» Si se ejercita en caso de compra de artículos que ya hayan sido entregados, los gastos de devolución serán por cuenta del consumidor cuando haya sido informado de este extremo.

» Este derecho no está reconocido en cualquier tipo de contratación en línea; se excluyen, por ejemplo, la compra de productos perecederos o de aquellos cuyo precio fluctúe, o la contratación de servicios de alojamiento o transporte de pasajeros; pero cuando esté reconocido, se deberá informar al consumidor de su existencia y forma de ejercicio, así como facilitársele un modelo de formulario para su utilización.

QUÉ SUCEDE TRAS LA CONTRATACIÓN EN LÍNEA

Un vez que el consumidor acepta la contratación, la empresa debe confirmarlo al consumidor por correo electrónico en las 24 horas siguientes. Además, se expedirá la correspondiente factura, cuyo contenido está reglamentariamente establecido (número, fecha de expedición, datos de la empresa, identificación de los bienes o servicios, % de IVA y contraprestación total).

FICHA 3 COMPRAS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

QUÉ SON LOS CONTRATOS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

Los contratos fuera de establecimiento mercantil referidos en esta ficha son los siguientes:

- contratos celebrados sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor, y en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario;
- contratos en los que el consumidor ha realizado una oferta en las mismas circunstancias anteriores;
- contratos celebrados a distancia o en el establecimiento del empresario inmediatamente después de que haya existido un contacto con el consumidor en un lugar distinto del establecimiento mercantil;
- contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor o usuario.

POR QUÉ LOS CONTRATOS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL TIENEN UNA REGULACIÓN ESPECÍFICA

Se reconoce una especial protección al consumidor cuando contrata fuera de un establecimiento mercantil porque, generalmente, en ese tipo de operaciones no está prevenido o predispuesto a realizar una compra como cuando se dirige a un comercio, supuestos en los que sí ha planificado la adquisición, elegido el comercio y reflexionado y examinado con el detenimiento deseado el producto o servicio en que tenía interés.

Por ello, por la posible presión y falta de prevención que puede sufrir, existen derechos adicionales no previstos en operaciones presenciales formalizadas dentro de establecimientos comerciales.

INFORMACIÓN PREVIA EN CASO DE VENTAS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

De forma previa a la contratación fuera de establecimiento mercantil, se informará al consumidor de forma clara y comprensible acerca de: ver Ficha 2 de esta colección.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

A tener muy en cuenta que en las contrataciones fuera de establecimiento mercantil el consumidor tiene la posibilidad de desistir del contrato; para más información sobre el derecho a desistimiento, ver Ficha 2 de esta colección.

CONSEJOS Y PRECAUCIONES EN LA VENTA FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

La venta fuera de establecimiento mercantil suele ir asociada a prácticas comerciales más agresivas que las formalizadas en comercios tradicionales. El consumidor debe ser más cauto y prudente, no dejarse llevar por la presión del vendedor y tener muy en cuenta el derecho de desistimiento y la posibilidad que le asiste de devolución del producto.

FICHA 4 COMPRAR DE FORMA SEGURA. CÓMO RECLAMAR

RECOMENDACIONES GENERALES PARA COMPRAR DE FORMA SEGURA

Utilizar contraseñas fuertes (mínimo **ocho dígitos, incluyendo símbolos, mayúsculas, minúsculas y cifras numéricas**).

Utilizar una conexión segura. Evitar comprar haciendo uso de redes wifi públicas por el riesgo de que la comunicación sea interceptada durante el proceso de compra y pago.

Comprar solo en páginas cifradas; en la barra de navegación debe aparecer el protocolo https:// y un candado o una barra verde, dependiendo del tipo de certificado utilizado. Si se trata de una suplantación de identidad aparecerá el candado y las letras "https" tachadas por una línea roja. Más información en el Instituto Nacional de Ciberseguridad, INCIBE.

Revisar la información del comercio; debe aparecer identificado el responsable de la tienda (nombre completo, número de identificación fiscal, domicilio fiscal y dirección electrónica), así como las formas de pago, política de envío y devolución.

También es importante revisar si aparece de manera visible la información legal correspondiente, como "Aviso legal", "Términos de uso" o "Política de privacidad", que nos informa de los derechos que nos asisten como usuarios. Aquí encontraremos la información necesaria en caso de una posible reclamación: qué leyes son de aplicación y qué autoridades de control son competentes.

Contrastar que el comercio ofrece seguridad y proporciona la información necesaria; se pueden buscar opiniones sobre la tienda en buscadores, redes sociales y foros. Ante la duda sobre la fiabilidad de una tienda en línea, es mejor descartar la compra y buscar una alternativa.

Si el comercio muestra el distintivo Confianza Online o algún sello *eCommerce*, quiere decir que han sido evaluadas en base a su Código Ético, lo que nos ofrece una garantía de que sigue normas de buenas prácticas de comercio electrónico (cumplimiento legal en materia de privacidad y protección de los consumidores y criterios mínimos de seguridad en la compra).

Fuentes: OSI, Oficina de Seguridad del Internauta y el Grupo de Delitos Telemáticos de la Unidad Central Operativa de la Guardia Civil

FICHA 4 COMPRAR DE FORMA SEGURA. CÓMO RECLAMAR

CONSEJOS AL REALIZAR PAGOS A TRAVÉS DE LA WEB

El comercio electrónico ofrece diversas formas de pago. Para elegir la que nos garantiza una mayor seguridad, es importante conocer qué opciones hay disponibles y revisar las ventajas e inconvenientes que aporta cada una. Elige con cuidado el modo de pago:

1. **Si vas a utilizar tarjeta de débito o crédito**, revisa que se hace a través de protocolos seguros y que utiliza pasarelas de pago virtuales con autenticación; de esta manera serán las propias entidades bancarias quienes verifiquen la tarjeta y no el comercio, preservando de este modo la privacidad de nuestros datos bancarios.
   - **SSL (Secure Sockets Layer)**, para las tarjetas de crédito y débito más usadas: 4B, VISA, Maestro, MasterCard, etc.
   - **3DSecure,** Verifiedby Visa **y MasterCardSecureCode**.
2. **Las plataformas de pago**, que funcionan como si fueran monederos virtuales, como PayPal, cuya principal ventaja reside en que regulan los cobros y pagos, haciendo de mediadores en errores y posibles fraudes.
3. **Las tarjetas prepago**, que cargamos con un importe a través de nuestro banco.
4. **El teléfono móvil** por medio de tecnología NFC, inalámbrica de corto alcance, que permite realizar el pago como si fuera una tarjeta de crédito.
5. **Transferencia bancaria**, cuya desventaja es que se realiza el pago por anticipado, antes de recibir el producto, y si la cuenta está en el extranjero se dificulta recuperar el dinero en caso de fraude.
6. **Los servicios de transferencia instantánea**, como Western Union o MoneyGram; son rápidos e instantáneos, pero la cancelación o el reembolso no son posibles. Además, al poder hacer transferencias anónimas, no se puede identificar al destinatario en caso de fraude, por lo que no deben utilizarse para realizar compras en línea.
7. **El pago contra reembolso** es una opción segura porque no se hace el pago hasta que se recibe y verifica el artículo comprado. El inconveniente es que no siempre es aceptada por los vendedores y puede implicar un coste adicional, por lo que debemos informarnos antes de utilizarlo.

Fuente: Oficina de seguridad del internauta (OSI), perteneciente a INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad).

FICHA 4 COMPRAR DE FORMA SEGURA. CÓMO RECLAMAR

CÓMO RECLAMAR

Cuando se adquiere un producto a través de internet, existen varias razones por las que se puede reclamar:

- ✔ Falta de información o información engañosa, ya sea del propio producto (composición, forma de uso, pictogramas de información o advertencia); de las condiciones jurídico-económicas del contrato; o, de los derechos de los consumidores (derecho de garantía, derechos de desistimiento, mecanismos de reclamación, etc.).
- ✔ Incumplimiento de contrato o infracción de la normativa.
- ✔ Falta de conformidad o garantía del producto.
- ✔ Vulneración de la normativa de protección de datos.
- ✔ Estafa o venta ilegal.
- ✔ Reclamación de daños y perjuicios causados por el producto adquirido o la ejecución del contrato.

En este sentido, se presentan varios escenarios a la hora de reclamar, lo que condicionará los trámites a realizar.

La primera reclamación siempre debe dirigirse al propio vendedor y puede realizarse a través de cualquier medio válido en derecho: correo postal (con acuse de recibo), correo electrónico, teléfono, fax, incluso a través de las redes sociales o aplicaciones de mensajería instantánea si la propia entidad las utiliza como sistema de atención al cliente. Lo importante es poder acreditar que la entidad ha recibido la reclamación. Un correo electrónico de confirmación sería suficiente para entender que esta ha sido recibida. Si se hace vía telefónica, la entidad deberá facilitar un número de referencia y una copia de la misma por escrito. En la página web de la entidad deben indicarse las vías de contacto. También se puede reclamar a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o Dirección General de Consumo del lugar de residencia del consumidor.

La reclamación debe acompañarse de la documentación pertinente: facturas, justificante de compra o copia del contrato, folletos publicitarios, fotografías, pantallazos, documentos descargables de la propia web, etc.

Si se ha comprado a través de un *marketplace* (espacio virtual contratado por empresas para realizar ventas electrónicas sin necesidad de crear su propia tienda virtual), hay que cerciorarse de quién es el vendedor, ya que no siempre es la propia plataforma a través de la cual compramos. Muchos vendedores ajenos las utilizan para vender sus productos. No obstante, a la hora de reclamar se pueden utilizar los mecanismos con los que habitualmente cuentan estas plataformas para poder dirigirte al vendedor.

Otra opción para poder reclamar, si se contrata a través de internet, es utilizar la Plataforma Europea de Resolución de Litigios en Línea. Esta posibilita contactar con el vendedor para intentar llegar a una solución y/o, en su caso, acordar que una entidad alternativa de resolución de conflictos autorizada resuelva la controversia.

FICHA 4 COMPRAR DE FORMA SEGURA. CÓMO RECLAMAR

¿Qué pasa si no obtenemos respuesta satisfactoria?

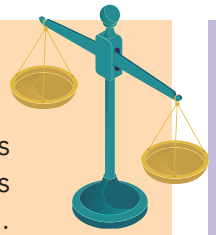
Se dan diferentes escenarios según el motivo de la reclamación. El vendedor debe informar sobre los mecanismos de reclamación que existen a disposición del usuario.

Algunas entidades están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo o a algún otro sistema alternativo de resolución de conflictos como, por ejemplo, Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial) o Confianza Online, para las compras por internet. En caso de reclamación podremos dirigirnos a estas entidades.

En caso contrario, se podrá intentar la mediación a través de la plataforma europea de resolución de conflictos. No obstante, al ser sistemas de adhesión voluntarios, será el vendedor quien libremente decida si quiere resolver el conflicto a través de dicho organismo o no, salvo adhesión previa.

Cuando la reclamación es contra una entidad que tiene su domicilio en un país de la Unión diferente al nuestro, podremos acudir al Centro Europeo del Consumidor (CEC) tras haber realizado la reclamación previa. El CEC nos asesorará sobre las vías extrajudiciales y judiciales para reclamar. En todo caso, aunque la empresa no se encuentre físicamente en España, si se han contratado sus servicios a través de internet, siempre que estos se ofrezcan en territorio español, la reclamación extrajudicial y judicial puede hacerse a través de los organismos y tribunales españoles.

Tutela judicial



Si a través de los mecanismos indicados no vemos satisfechas nuestras pretensiones, no tendremos más remedio que acudir a los tribunales de justicia. **Si la reclamación fuese por importe no superior a 2.000 euros,** el demandante/consumidor no estará obligado a estar asistido por abogado ni procurador, y no tendrá que abonar tasas judiciales.

Si la demanda tiene carácter transfronterizo, es decir, una de las partes (demandante o demandado) tiene su domicilio o su residencia habitual en un Estado miembro distinto de aquel al que pertenezca el juzgado donde se deba interponer la demanda, **podrá interponerse sin necesidad de estar asistido por abogado ni procurador si la cantidad no supera los 5.000 euros.**

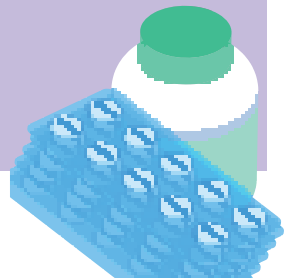
Casos especiales

Si nos encontramos ante una reclamación sobre datos personales, podemos dirigirnos a la Agencia Española de Protección de Datos. Ver Ficha 1 de esta colección.

Si estamos ante un delito de estafa o una venta ilegal, estos hechos pueden ponerse en conocimiento del Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil o de la Unidad de Delitos Tecnológicos de la Policía Nacional.

Si nos encontramos ante un producto que puede ser peligroso para la salud y/o que no cumple con la normativa, puede notificarse a las autoridades de sanidad y consumo de la comunidad autónoma en la que residimos para que inicie los pertinentes trámites, ya sea en forma de expediente sancionador o para retirar el producto del mercado. Los productos alertados por inseguros se difunden a través de la Red de Alerta.

En casos específicos como la venta ilegal de medicamentos, debemos dirigirnos a la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS).Ver Ficha 8 de esta colección.

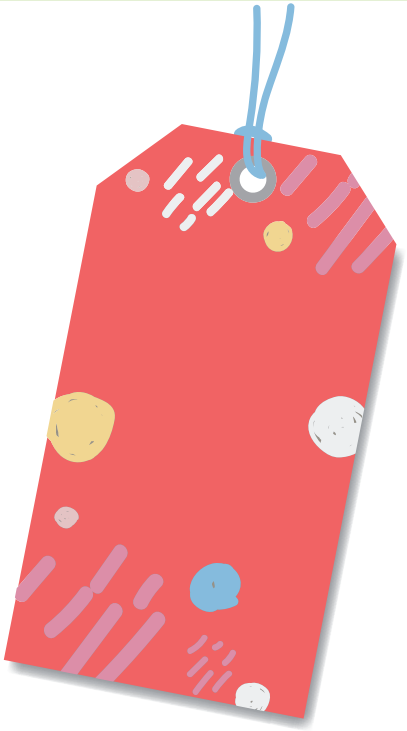


FICHA 5 LA IMPORTANCIA DEL ETIQUETADO

LA ETIQUETA Y SU INFORMACIÓN.

Siempre que se vaya a adquirir un producto industrial a través de internet, se debe comprobar su etiquetado. La etiqueta puede localizarse sobre el producto o sobre su envase y en ella debe constar información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales del producto, garantizando así el derecho básico de los consumidores a la información y a la protección de su salud y seguridad.

Su contenido deberá aparecer, al menos, en castellano, para no inducir a error a quienes lo adquieran o utilicen, teniendo especial importancia en la compra de productos químicos para uso en el hogar. Deberá contener, como mínimo, la siguiente información:



- **Nombre del producto:** para identificarlo y diferenciarlo de otros.
- **Nombre y dirección** de la empresa que lo fabrica, envasa o vende: informa sobre el responsable del producto.
- **Naturaleza y composición:** especialmente importante en el caso de los productos químicos.
- **Plazo recomendado para uso o consumo** del producto: si este pierde alguna cualidad o sufre modificaciones con el paso del tiempo.
- **Lote de fabricación** (si lo tiene): identifica a una serie de productos y facilita su localización y trazabilidad.
- **Lugar de origen:** debe constar si el hecho de no mencionarlo puede confundir al consumidor sobre su origen o procedencia.
- **Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre cómo instalarlos, usarlos y manipularlos:** cuando el producto, por su naturaleza o su uso, tenga algún riesgo asociado.
- **Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial:** si la tiene o es necesaria para su identificación.

Cada sector (alimentación, juguetes, electrónica o productos químicos, entre otros) tiene una legislación específica en cuanto a otras características del producto que deben aparecer en el etiquetado.

FICHA 5 LA IMPORTANCIA DEL ETIQUETADO

Muchas etiquetas de productos incluyen símbolos o imágenes, llamados **pictogramas**, que nos transmiten información importante sobre el producto y complementan la de la etiqueta. Algunos de ellos son de obligatoria aparición, como los de **peligro** cuando se trate de sustancias peligrosas o mezclas de estas, y han de ir acompañados de las **palabras de advertencia** adecuadas e **indicaciones de peligro y consejos de prudencia.** Otros son voluntarios, para un **uso seguro**, como el de "lavar las manos después del uso" o el de "cierre bien la tapa". Estamos acostumbrados a verlos a diario, pero es importante conocer su significado, sobre todo si se trata de los pictogramas de peligro, para poder usar los productos con seguridad para la salud y el medioambiente.

Algunos pictogramas de las etiquetas que nos rodean a diario:

Videojuegos y juguetes	Textil y calzado	Productos químicos	Cosméticos	Reciclaje y ecológico
Mayores de 18 años	Lavado a 30° C máximo	Toxicidad aguda	Contenido neto	Cumple legislación de recuperación del envase
Contiene violencia	Planchar a 150° C máximo	Peligro grave para la salud	Usar en máximo 12 meses tras la apertura	Material reciclable
No usar de 0 a 3 años	Composición cuero	Peligro para el medioambiente	Ingredientes, uso y advertencias en prospecto adjunto	Gestión del residuo en punto limpio

- **Videojuegos y juguetes:** informan sobre el objeto del juego, la edad recomendada, si hay o no violencia, lenguaje obsceno, si puede provocar miedo y otras características.
- **Textil y calzado:** informan sobre su composición y cuidados.
- **Productos químicos:** advierten de los peligros de estos productos.
- **Productos cosméticos:** indican algunas de sus características, como contenido neto, caducidad, advertencias de uso y otras.
- **Reciclaje y ecológico:** muestran características relacionadas con el medioambiente.

FICHA 5 LA IMPORTANCIA DEL ETIQUETADO

Además de los pictogramas, el etiquetado de un producto puede ir acompañado del distintivo CE (marcado de conformidad europea), que se aplica obligatoriamente a ciertas familias de productos. Deben llevar marcado CE, por ejemplo: juguetes, productos electrónicos e informáticos, gafas de sol, máquinas, explosivos para uso civil, artículos pirotécnicos, embarcaciones de recreo o productos médicos.

Dicho marcado debe aparecer en el producto o en el embalaje y en los documentos que lo acompañen y siempre de forma visible, legible e indeleble y en un tamaño no inferior a 5 mm.

Irá seguido del número o números de identificación de los Organismos Notificados involucrados en el proceso de evaluación, en su caso, y aparecerá con la siguiente forma:

FICHA 6 SERVICIO DE INFORMACIÓN TOXICOLÓGICA

Constituye uno de los siete servicios pertenecientes al Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, adscrito al Ministerio de Justicia. Desempeña las funciones de un centro antitóxico desde 1971 y atiende vía telefónica consultas procedentes de toda la geografía española sobre:

- Intoxicaciones
- Exposiciones a sustancias tóxicas

¿CON QUÉ HERRAMIENTAS CUENTA?

Las herramientas con las que este Servicio lleva a cabo sus funciones incluyen:

- Una base de datos de confección propia, con más de 430.000 fichas toxicológicas de principios activos y productos comercializados, mantenida por médicos y farmacéuticos.
- La base de datos de consultas del SIT recogidas desde el año 1991.
- Bases de datos comerciales internacionales sobre productos industriales, medicamentos, plantas y animales venenosos, etc.

¿QUÉ NOS OFRECE?

- Disponibilidad 24 horas al día, los 365 días del año.
- Atención proporcionada por médicos facultativos y forenses que informan acerca de:
  - ✔ Diagnóstico de las intoxicaciones
  - ✔ Primeros auxilios
  - ✔ Medidas de prevención
  - ✔ Tratamiento de urgencias y a largo plazo
  - ✔ Pronóstico y evolución
  - ✔ Asesoramiento de información toxicológica para la ciudadanía

¿QUIÉN PUEDE CONSULTAR?

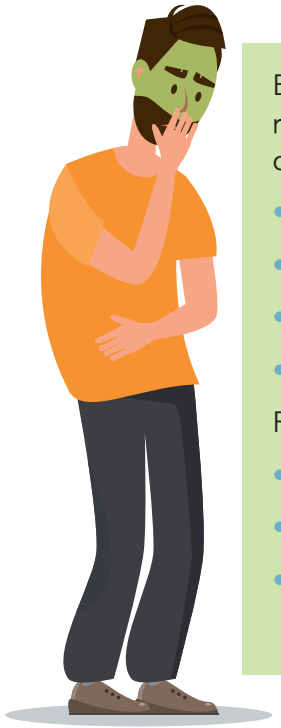
Es un servicio de ayuda que puede ser utilizado por todos:

- Ciudadanos sin formación sanitaria o personal médico, llamando al teléfono 915 620 420.
- El SIT está directamente conectado con la Sala Nacional de Emergencias de Protección Civil para facilitar la consulta en caso de accidentes graves con sustancias químicas peligrosas.
- Línea directa habilitada para profesionales sanitarios.

FICHA 6 SERVICIO DE INFORMACIÓN TOXICOLÓGICA

ALGUNOS CONSEJOS DE INTERÉS GENERAL

Ten en cuenta que muchos de los consejos populares pueden resultar dañinos. No los pongas en práctica sin asesoramiento médico en caso de intoxicación por accidente en el hogar.



El vómito es más peligroso de lo que parece. Puede deprimir el sistema nervioso, o desencadenar convulsiones, y agravar la situación al pasar el contenido digestivo al aparato respiratorio. Está contraindicado en:

- Productos de limpieza como lavavajillas o detergentes.
- Cosméticos, como jabones, gel y champú.
- Derivados de petróleo, pinturas, barnices, productos del automóvil, etc.
- La mayoría de productos cáusticos, como los desatascadores.

Puede aconsejarse siempre de inmediato, tras ingesta tóxica de:

- Jarabes para la tos, jarabes para la fiebre.
- Bayas de plantas, setas desconocidas, etc.
- Incluso ante ciertos fármacos de adultos o diversos agroquímicos ingeridos por niños, por el alto riesgo toxicológico.

La leche no siempre está indicada.

- Puede resultar beneficiosa ante pequeñas ingestas de ciertos fármacos, o de ciertos productos de limpieza, como lejías domésticas, amoníaco rebajado, etc.
- Está claramente contraindicada ante la ingesta de agroquímicos, pinturas, barnices, derivados del petróleo o hidrocarburos por fijar mayoritariamente la absorción del tóxico.

Beber zumos o agua: puede resultar beneficioso en gran parte de los casos, ayudando a diluir y acelerar el tráfico digestivo de gran parte de los tóxicos.

Una cucharadita de aceite de oliva puede ayudar en caso de pequeñas ingestas de productos espumantes: productos de limpieza, champú, gel, etc.

FICHA 6 SERVICIO DE INFORMACIÓN TOXICOLÓGICA

5 PREGUNTAS IMPORTANTES QUE SERÁN ÚTILES EN TU LLAMADA

- **QUIÉN** es la persona que se ha intoxicado: edad, sexo, peso, antecedentes médicos, etc.
- **QUÉ** producto ha provocado el accidente: nombre comercial, ingredientes, tipo de envase, etc.
- **CUÁNTA** cantidad de producto se ha ingerido, que podemos calcular según los restos que queden en el envase o el derrame que observemos.
- **CUÁNDO** se produjo o durante cuánto tiempo se ha producido.
- **POR QUÉ** se ha producido el accidente: por error de dosis, dificultad de lectura del etiquetado, por trasvase, etc.

¿DÓNDE PUEDO OBTENER MÁS INFORMACIÓN Y DATOS DE CONTACTO?

En la página web del SIT:

https://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/ministerio/organismos-ministerio-justicia/instituto-nacional/servicio-informacion1

También en la página web de CECU

www.cecu.es

Pero si además quieres llevar siempre a mano esta información en tu propio móvil, descárgate nuestra aplicación, disponible para Android e iOs

QR Android

QR iOS

FICHA 7 COMPRAS ESPECIALES: PRODUCTOS QUÍMICOS

¿QUÉ ES UN PRODUCTO QUÍMICO Y CÓMO DISTINGUIR SI ES PELIGROSO?

Es un producto industrial que, por su composición, tiene unas características determinadas que aconsejan tener especial cuidado tanto en su adquisición, como en su uso y almacenamiento. Algunos ejemplos: plaguicidas, productos de limpieza, acetona, pinturas, ambientadores, agua oxigenada, pegamentos, esmaltes de uñas o correctores de escritura.

Al comprar en línea un producto de este tipo se debe estar informado sobre su etiquetado. Es imprescindible y legalmente exigible que conste en castellano para su comprensión.

Si en la etiqueta del producto aparece alguno de los pictogramas de peligro, junto con las palabras de advertencia, indicaciones del peligro y consejos de prudencia para su uso y almacenamiento, sabremos que es peligroso porque contiene una sustancia peligrosa o una mezcla de ellas, que puede provocar un daño en la salud o el medioambiente.

Estos pictogramas aparecen con la forma de un cuadrado blanco, con marco rojo, apoyado sobre un vértice y con el símbolo en negro. Son nueve y se clasifican en tres grupos: peligro físico, peligro para la salud y peligro para el medioambiente:

Aquí puedes verlos todos, junto con información más detallada sobre ellos:

https://echa.europa.eu/es/regulations/clp/clp-pictograms

Los consumidores domésticos no deberían comprar ni almacenar en su casa productos que contengan alguno de estos dos pictogramas, por el riesgo que ello conlleva para la salud:

FICHA 7 COMPRAS ESPECIALES: PRODUCTOS QUÍMICOS

¿QUÉ INFORMACIÓN DEBE APARECER OBLIGATORIAMENTE EN LA ETIQUETA DE UN PRODUCTO QUÍMICO PELIGROSO?

Puedes consultar la legislación que atañe a sustancias y mezclas peligrosas aquí:

REGLAMENTO REACH: (CE) 1907/2006

https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/productos-quimicos/reglamento-reach/

REGLAMENTO CLP: (CE) 1272/2008

https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/productos-quimicos/reglamento-clp/default.aspx

La etiqueta, que deberá aparecer en castellano en una o más superficies del envase, contendrá como mínimo (salvo para envases de menos de 125 ml o difíciles de etiquetar):

- Nombre, dirección y teléfono del proveedor.
- Cantidad nominal de la sustancia o mezcla contenida.
- Identificadores del producto (nombre y número de identificación).
- Cuando proceda: pictogramas de peligro junto con las palabras de advertencia, indicaciones de peligro y consejos de prudencia, e información suplementaria de conformidad con la legislación adicional.

FICHA 7 COMPRAS ESPECIALES: PRODUCTOS QUÍMICOS

¿QUÉ OTROS PICTOGRAMAS NOS PODEMOS ENCONTRAR EN EL ETIQUETADO DE UN PRODUCTO QUÍMICO?

Hay otros pictogramas informativos cuya aparición, aunque no obligatoria, es muy útil, pues facilitan información para una utilización adecuada. Son los llamados pictogramas voluntarios de uso seguro. Algunos ejemplos:

Cierre bien la bolsa

Cierre bien la tapa

Consérvese únicamente en el recipiente de origen

Lavarse las manos después del uso

Aquí se pueden consultar todos, junto con información más detallada sobre ellos:

http://es.cleanright.eu/index.php?option=com_weblinks&catid=43&Itemid=1223

¿QUÉ ES Y POR QUÉ NO DEBEMOS ADQUIRIR UN PRODUCTO QUÍMICO DESTINADO EXCLUSIVAMENTE A USO INDUSTRIAL/PROFESIONAL?

Cuando en el etiquetado figure "Restringido a usos profesionales" significa que, bien por su formulación química o bien por su finalidad o forma de aplicación, su comercialización queda restringida a usuarios profesionales y/o industriales, prohibiendo su comercialización para el público en general con el fin de garantizar su seguridad. Algunos ejemplos de este tipo de productos son los plaguicidas, compuestos de arsénico, algunos aerosoles, pero también algunos productos fitosanitarios, cosméticos, medicamentos de uso humano o veterinario, alimentos para animales o preparados que contienen sustancias radiactivas.

Estos productos deben ir acompañados de un documento llamado ficha de datos de seguridad (FDS) que contiene los cuidados necesarios para el manejo con seguridad para la salud y el medioambiente, complementando la información de la etiqueta.

¿QUÉ PASA CON LOS PRODUCTOS QUÍMICOS DE USO EN CENTROS ESCOLARES?

Aunque los productos que se usan generalmente tienen una toxicidad muy baja en caso de contacto con la piel y mucosas, inhalación o ingesta, en ocasiones se producen accidentes por no seguir las instrucciones de uso o por la compra de productos que están fabricados sin respetar las normas de seguridad. Por eso es importante leer y comprender bien la etiqueta antes de comprarlos y hacerlo solo en sitios de confianza evitando falsificaciones o productos no regulados que puedan contener sustancias peligrosas no declaradas.

Hay que tener en cuenta que estos productos pueden venir acompañados de algún pictograma de peligro, como en el caso de los pegamentos instantáneos o correctores de escritura, ya que pueden ser inflamables o irritantes.

FICHA 8 COMPRAS ESPECIALES: MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS

LA VENTA A DISTANCIA DE MEDICAMENTOS DE USO HUMANO

Normativa aplicable

- ✗ Directiva 2011/62 de la Unión Europea sobre medicamentos falsificados.
- ✗ Real Decreto 870/2013. Regula en España la comercialización a distancia de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica.

Cuestiones básicas que debes conocer

- La venta a distancia de medicamentos se limita a aquellos que no requieren prescripción médica. Nunca deben comprarse medicamentos que necesiten receta a través de internet.
- La comercialización de medicamentos solo pueden realizarla las farmacias abiertas al público y autorizadas por la autoridad competente. Desconfía de las aplicaciones para móvil o páginas web que no reúnan esos requisitos.
- En el proceso de venta de medicamentos ha de intervenir un farmacéutico como requisito inexcusable, lo que inhabilita la participación de intermediarios.
- El transporte del producto lo asume la farmacia dispensadora.

¿Cómo saber si una farmacia está autorizada para la venta a distancia?

Existe un mecanismo de control en dos pasos:

1. Debemos verificar que la página web disponga del **logotipo consolidado** a nivel de la Unión Europea.

Haga clic aquí para verificar si este sitio web es legal

- » Todas las farmacias autorizadas a nivel europeo tienen el mismo logotipo.
- » La bandera indica el país en el que está localizada la farmacia dispensadora. No existe un logotipo con la bandera de la UE.
- » Al cliquear en el logotipo tendremos que ser redireccionados al listado de farmacias autorizadas, que es el segundo paso de verificación.

2. El listado de farmacias autorizadas se publica en la página de la Autoridad competente (en el caso de España, las comunidades autónomas). En el listado figuran los datos de contacto de la farmacia, el nombre de su(s) farmacéutico(s) y la fecha de inicio de actividad.

Esta verificación nos asegura que estamos comprando en una farmacia autorizada y por tanto nos garantiza la calidad de los medicamentos, la atención de un farmacéutico profesional y un almacenamiento y traslado adecuado de los productos.

La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) ha creado la web DISTAFARMA en la que se publica toda la información relativa a la venta a distancia de medicamentos, que contiene la lista de farmacias autorizadas en cada Comunidad Autónoma para realizar este tipo de venta.

FICHA 8 COMPRAS ESPECIALES: MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS

Antes de comprar por vía electrónica, recuerda que la compra no regulada de un medicamento te expone a:

- Que no cumpla con los criterios de calidad europeos.
- Que contenga sustancias que hayan sido restringidas en Europa por motivos de salud pública.
- Que el prospecto no esté en español y por tanto no entender las indicaciones de uso y potenciales efectos secundarios.
- Que sea un medicamento falsificado y por tanto, no contenga el principio activo que indica o posea una composición química nociva para el organismo.
- La pérdida de trazabilidad, que es lo que garantiza la calidad y fiabilidad de un medicamento desde la fabricación hasta la venta. El Centro de información online de medicamentos de la AEMPS (CIMA) permite verificar la trazabilidad.
- La automedicación, práctica que puede ocasionar graves problemas para la salud, ya que la persona se medica sin tener un diagnóstico médico de su dolencia y desconociendo los efectos de los principios activos que está ingiriendo.
- La exposición de datos personales en sitios no seguros, que pueden ser apropiados en estafas como el phising o utilizarse para publicidad médica no fiable.
- Contribuir al lucro derivado de la escasez de medicamentos, relacionados con enfermedades poco comunes.

Protege tu salud y privacidad comprando medicamentos por internet a través de las farmacias autorizadas

FICHA 9 VIGILANCIA Y CONTROL DE MERCADO. REDES DE ALERTA

PRODUCTOS SEGUROS

Un producto seguro es aquel que en condiciones normales de uso no debe presentar ningún riesgo para la salud o la seguridad de las personas.

Los consumidores tienen derecho a que los productos puestos a su disposición sean seguros y de calidad

Algunos productos llevan asociados unos riesgos mínimos, incluso cuando se utilizan en condiciones normales. En estos casos, los fabricantes, importadores o distribuidores están obligados a comunicarlo a los consumidores. Esta obligación se cumple mediante el etiquetado y los manuales o instrucciones de uso.

Leer y seguir las indicaciones para el uso seguro del producto evita accidentes

Control y vigilancia del mercado

Varias autoridades y organismos intervienen en ello con un doble objetivo:

- Garantizar que los productos cumplen los requisitos de protección de la salud y la seguridad que se les exigen.
- Controlar que los productos cumplen con las exigencias relativas a la calidad.

Productos inseguros

Cuando las autoridades competentes detectan un producto inseguro hacen uso de mecanismos y sistemas de intercambio de información para que el producto se retire del mercado, se limite su comercialización y/o se impida su venta. En ocasiones, los propios fabricantes, importadores o distribuidores son quienes comunican la inseguridad del producto puesto a la venta.

Los sistemas de alerta rápida de productos peligrosos están diseñados para que la protección llegue a todos los consumidores, independientemente del lugar donde haya sido detectado el producto.

Redes de alerta

Safety GateRAPEX. Diariamente, la Comisión Europea recibe alertas de las autoridades nacionales de cada país europeo sobre productos peligrosos detectados en el mercado que son enviadas a través del sistema de alerta rápida Safety GateRAPEX.

Los consumidores europeos pueden acceder a información sobre el producto, el riesgo y las medidas adoptadas. Es también una herramienta útil para consultar antes de comprar por internet.

En esta web se pueden consultar las alertas emitidas en la Unión Europea a través de un enlace a RAPEX

http://www.mscbs.gob.es/consumo/redAlertas/productosAlertados/alertasUE.htm

Red de Alerta española. Es el sistema español para intercambiar rápidamente información entre las autoridades de consumo de las Comunidades Autónomas y la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social sobre productos alertados por inseguros.

Consultar la Red de Alerta ayuda a proteger la salud y la seguridad de los consumidores

http://www.mscbs.gob.es/consumo/redAlertas/productosAlertados/alertasNac.htm

FICHA 10 ANTES DE HACER CLIC

CONSEJOS BÁSICOS DE SEGURIDAD EN TU EQUIPO

- Mantener actualizado el sistema operativo de tu dispositivo electrónico, porque incluirá mejoras de seguridad que no tienen las versiones más antiguas.
- Instalar un antivirus. En éste enlace encontrarás antivirus gratuitos recomendados por la Oficina de Seguridad del Internauta, OSI.
- Hacer copias de seguridad en un dispositivo externo.
- Controlar el acceso a tu ordenador y crear un usuario para cada persona.
- Descargar siempre aplicaciones o herramientas desde el sitio oficial.
- Prestar especial atención a aquellos correos electrónicos cuyo emisor no sea conocido; no acceder a enlaces de procedencia desconocida ni descargar archivos adjuntos de origen irreconocible para evitar posibles virus de entrada en tu equipo.

Fuente: OSI, Oficina de Seguridad del Internauta y el Grupo de Delitos Telemáticos de la Unidad Central Operativa de la Guardia Civil

EN LAS COMPRAS POR INTERNET ES ACONSEJABLE PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN:

- **Cookies:** son ficheros que se descargan en nuestros equipos para recoger y almacenar datos informativos de nuestra navegación. Revisa que el comercio nos ofrece la información sobre su política de cookies, donde nos advierten de la finalidad para la que se instalaron y qué usos se les darán.
- **Phising:** consiste en suplantar la identidad de páginas de servicios conocidos, dirigiéndonos a un enlace o a través de la descarga de un fichero adjunto, con el propósito de solicitar información sobre contraseñas, datos personales o bancarios, que luego podrían ser utilizados o vendidos a terceros para cometer fraudes.
- **Carding:** es la utilización de la numeración de tarjetas de crédito o débito para efectuar compras fraudulentas por internet. En previsión, es recomendable revisar periódicamente los movimientos de nuestras cuentas. Si se detectan movimientos no autorizados, se deberá interponer la correspondiente denuncia y reclamar la devolución del cargo.

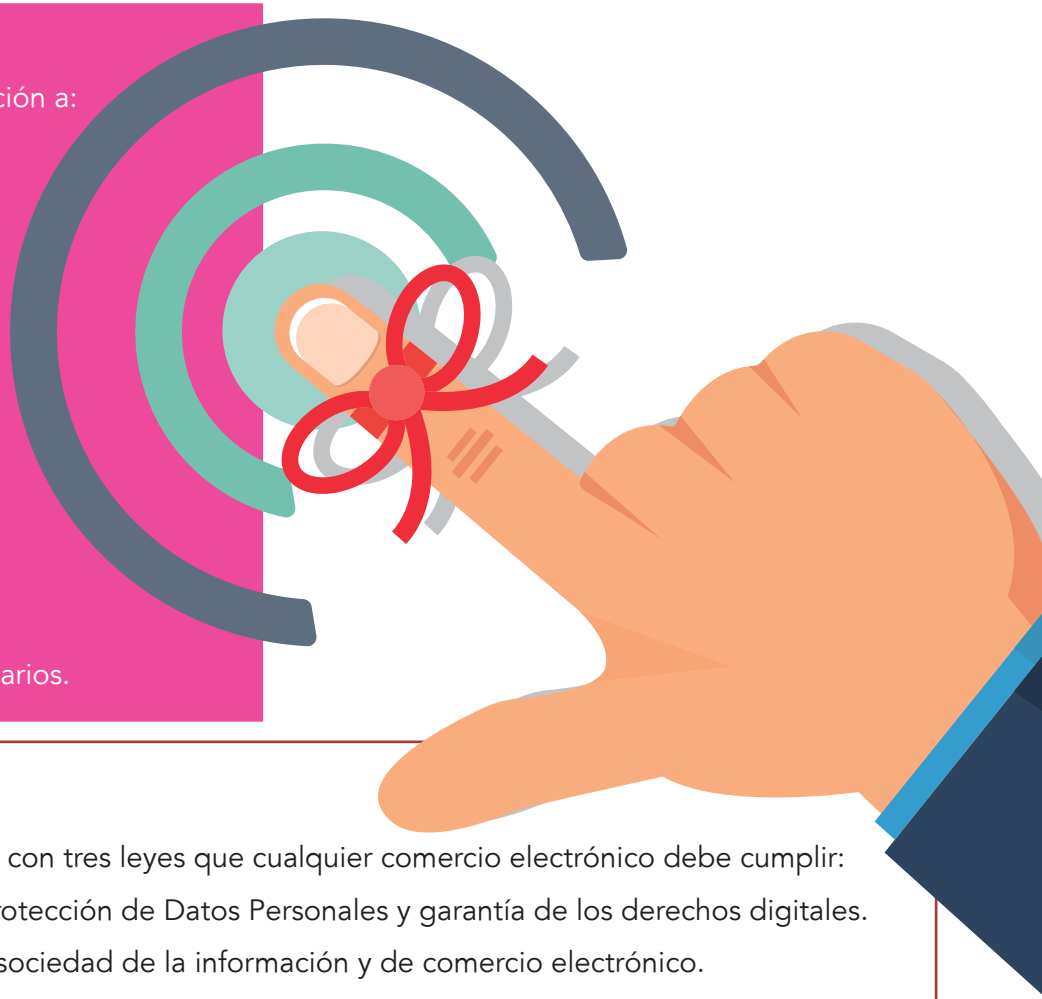
Recordar que es imprescindible anular las tarjetas en caso de pérdida o sustracción.

FICHA 10 ANTES DE HACER CLIC

RECUERDA:

Revisar bien las condiciones generales de contratación, prestando especial atención a:

- ✔ La información sobre las características del bien o servicio a contratar.
- ✔ La identidad del empresario.
- ✔ El precio total (con impuestos y tasas).
- ✔ Los procedimientos de pago, entrega y ejecución.
- ✔ Recordatorio de la existencia de garantías legales.
- ✔ La duración del contrato y las condiciones de resolución.
- ✔ La lengua o lenguas de formalización del contrato.
- ✔ La existencia del derecho de desistimiento.
- ✔ Funcionalidad de los contenidos digitales.
- ✔ Interoperabilidad relevante del contenido digital.
- ✔ Procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios.



LEGISLACIÓN

La legislación española nos protege principalmente con tres leyes que cualquier comercio electrónico debe cumplir:

- » Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- » Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- » Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El Observatorio de Internet es una iniciativa de la Dirección General de Consumo para proteger al consumidor en Internet, ante la necesidad de combatir los fraudes electrónicos y fomentar el consumo responsable.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL
SECRETARÍA GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMO
DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
cecu

www.cecu.es

Colaboran:

feiQue
Federación Empresarial de la Industria Química Española

Servicio de Información Toxicológica
24h
Emergencias y consultas toxicológicas
915 620 420

El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social / Dirección General de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU. 2019.