



# SEGURIDAD

La salud y la seguridad de los menores en la compra por internet

## LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS



Aproximación a la oferta y comercialización de productos inseguros en la Red



# Estudio

---

# Índice

<b>Introducción</b>	3
<b>Proceso de compra</b>	4
¿Quién compra?	4
¿Quién vende?	7
Compras dentro o fuera de la UE	9
Compras y pagos seguros	10
Seguridad de los productos	13
Algunas compras	15

## Introducción

La protección de la salud y la seguridad no solo se materializa mediante la vigilancia del mercado por parte de las autoridades competentes, también contribuye la propia formación de las personas consumidoras en relación con los requisitos básicos de seguridad que han de cumplir los productos puestos a su disposición, especialmente cuando los artículos van dirigidos a ser utilizados por menores o, aun no siendo ese su destino principal, están a su alcance en el hogar, en los lugares que frecuentan con asiduidad o en el entorno escolar. Esa formación básica para una compra segura debe alcanzar, por sus significativas diferencias, tanto la venta presencial como la venta a través de internet. Detectar la oferta de productos que no cumplen con la normativa específica de seguridad que les es de aplicación supone un primer paso en el autocuidado de la salud y la seguridad.

Este Estudio forma parte de una de las actividades del proyecto **Tu formación es seguridad**, financiado por la Dirección General de Consumo -Ministerio de Consumo-. Tiene como objetivo general promover la protección del derecho a la salud y la seguridad de los niños, niñas y adolescentes (NNA) de 0 a 14 años. Entre los objetivos específicos destacamos el de contribuir al descenso del número de accidentes infantiles por la compra y uso de productos inseguros comercializados en línea.

Pretendemos trasladar algunos conceptos básicos para que el proceso de compra en línea sea más seguro y generar cierta reflexión antes de añadir un producto al carro electrónico de compra. Prestar atención a ciertos indicadores, puede suponer la diferencia entre la compra segura y responsable o el adquirir artículos potencialmente peligrosos.

Además de los consejos y recomendaciones que hemos ido incorporando a lo largo del documento, aconsejamos visitar el apartado de nuestra página web dedicado a la seguridad de los menores.



# Proceso de compra

## 1. ¿Quién compra?

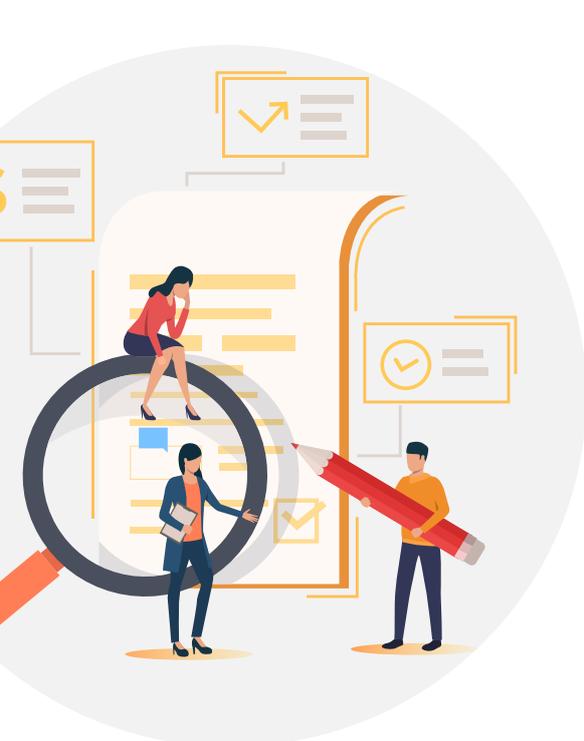
Son **consumidores o usuarios**<sup>1</sup> las **personas físicas** que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores las **personas jurídicas** y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

La jurisprudencia comunitaria<sup>2</sup>, seguida también por nuestro Tribunal Supremo<sup>3</sup>, señala **dos notas esenciales** sobre el concepto de consumidor:

Se debe interpretar en relación con **la posición** de esa persona en un **contrato determinado** y con **la naturaleza y la finalidad del propio contrato**, y no con la situación objetiva de dicha persona pues una misma persona puede ser considerada consumidor respecto de ciertas operaciones y operador económico respecto de otras.

Solo serán contratos de consumo los celebrados fuera e independientemente de cualquier actividad o finalidad profesional destinados a **satisfacer las necesidades de consumo privado** de una persona.



Una farmacéutica no tendrá la consideración de consumidora en la contratación de la luz del establecimiento de farmacia que regenta, pero sí lo será respecto del contrato de seguro del vehículo privado que utiliza para desplazarse al trabajo.



Tendrá la consideración de consumidor una asociación de vecinos que contrata el suministro de luz para su sede o una comunidad de propietarios respecto de la contratación de los servicios o suministros propios de su condición.

<sup>1</sup>Art. 3.1 del 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.

<sup>2</sup> Sirva como muestra, la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de 25 de enero de 2018, C-498/16.

<sup>3</sup> En otras, la Sentencia del Tribunal Supremo de 11 de abril de 2019 <https://www.poderjudicial.es/search/TS/openCDocument/f9caf3b37c84304484b8072b28c6b92adc3e89c500ff60fe> o la del alto tribunal de 11 octubre de 2021 <https://www.poderjudicial.es/search/AN/openDocument/db1778b2766738e7/20211022>

## ¿Qué implica comprar como persona consumidora?

Como consumidores tenemos reconocidos una serie de derechos, tanto en la compra presencial como cuando se contrata en línea, de los que carecen otro tipo de compradores. De este modo, se equilibra nuestra posición en la contratación<sup>4</sup> al ser la parte más débil.

### Algunos derechos en la compra en línea

- ▶ **Derecho a conocer la identidad del vendedor** (razón social, NIF, dirección, teléfono y correo electrónico). Antes de comprar, conviene revisar el apartado Aviso legal/Condiciones generales y buscar datos y referencias de la empresa.
- ▶ **Derecho a la reparación, sustitución o reembolso** si el producto está defectuoso o no se ajusta a lo anunciado.

La publicidad tiene carácter contractual, su contenido vincula aunque no figure en el contrato. Debe conservarse para posibles reclamaciones.

- ▶ **Derecho a recibir, una vez finalizado el proceso de compra, un justificante de la transacción**, que puede ser en papel o en cualquier formato duradero que pueda almacenar el consumidor y que el comerciante no pueda cambiar.
- ▶ **Derecho a conocer los gastos de envío**<sup>5</sup> –si los hubiere-, **así como las condiciones y plazos de entrega del bien**. Si no aparece información sobre el plazo de entrega, no puede sobrepasar los 30 días –salvo que se haya acordado un plazo diferente-. Si pasados los 30 días, el vendedor no ha entregado el producto, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato o al reembolso.
- ▶ **Derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificar su decisión**. El plazo máximo para ejercitarlo es el de **14 días naturales** desde la recepción del producto. Este derecho está limitado **solo** en algunos supuestos como, por ejemplo, que sean bienes que caduquen, se deterioren con rapidez o que se trate del suministro de grabaciones sonoras, vídeos precintados o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega<sup>6</sup>.

Antes de finalizar el proceso de compra, revisar las condiciones relacionadas con el derecho de desistimiento. Si se impide ejercerlo, lo aconsejable es desistir de la compra, buscar otras opciones y ponerlo en conocimiento de las autoridades de consumo.



<sup>4</sup> Unión Europea. Consumidores. Información contractual  
[https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/contract-information/index\\_es.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/contract-information/index_es.htm)

<sup>5</sup> “Las empresas de la UE que **entregan paquetes en otros países** tienen que presentar todos los años su lista de tarifas que se publica en una herramienta de la UE, que facilita información sobre los servicios de paquetería disponibles en la UE. La herramienta solo se aplica a cartas y paquetes que **pesen entre 500 gr. y 5 kg.**  
[https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shipping-delivery/index\\_es.htm#shortcut-1](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shipping-delivery/index_es.htm#shortcut-1)

<sup>6</sup> Ver resto de excepciones en  
[https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/excepcionesDesistimiento.pdf#overlay-context=es/consumo/d-mundial-derechos-consumidores](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/excepcionesDesistimiento.pdf#overlay-context=es/consumo/d-mundial-derechos-consumidores)

- ▶ **Derecho a la protección de los datos personales** que facilita la persona consumidora durante el proceso de compra.

Solo existe obligación de facilitar los **datos personales necesarios** para la finalidad de la operación de que se trate. Desconfiar de páginas web que soliciten datos personales más allá de lo razonable al tipo de compra que se realiza.

- ▶ **Derecho a saber si la web utiliza cookies**, de qué tipo son y cuál es su finalidad.

Desde el Observatorio de Seguridad del Internauta recomiendan, para evitar un uso fraudulento de las cookies, que se acepten las que pertenecen a la página web visitada y, si se trata de cookies de terceros o publicitarias -su finalidad es trazar nuestro perfil de usuario-, rechazarlas si no deseamos que se realice<sup>7</sup>.

El área de Política de privacidad y Aviso legal son dos espacios que conviene revisar antes de formalizar el acto de compra.

- ▶ **Derecho a seleccionar la forma de pago de entre las que nos ofrezca el vendedor**<sup>8</sup>.

No se pueden repercutir costes o recargos por seleccionar un medio de pago determinado.

- ▶ **Derecho a ser informados sobre el régimen de garantía** del producto.

## Conviene recordar

### Garantía legal

- ▶ **Compras en la Unión Europea.** El vendedor está obligado a ofrecer una garantía legal mínima de **2 años** (en algunos países puede ser mayor).

- ▶ **Compras en España.**

**Antes del 1 de enero de 2022.** Garantía legal: 2 años. Productos de segunda mano: 1 año.

**Después del 1 de enero de 2022.** Garantía legal: 3 años. Productos de segunda mano: mínimo de 1 año, ampliable por el empresario.

### Garantía comercial

Además de la garantía legal, el vendedor puede ofrecer otro tipo de garantía adicional, gratuita o con coste asociado. Es lo que se conoce como garantía comercial. Las condiciones en cuanto a coberturas, límites y plazos serán las que libremente decida el empresario. La garantía comercial no puede, en ningún caso, sustituir a la garantía legal.

<sup>7</sup> Para más información sobre cookies y cómo configurarlas, aconsejamos visitar este enlace <https://www.osi.es/es/actualidad/blog/2018/07/18/entre-cookies-y-privacidad>

<sup>8</sup> En apartados siguientes de este Estudio se ofrecen algunos consejos relacionados sobre cómo reconocer una web segura. También puede visitar "Los derechos del consumidor en el mundo digital" del Ministerio de Consumo <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/divulgacion/diaMundial/2019>

## 2. ¿Quién vende?

Cada una de estos operadores responde ante el consumidor del cumplimiento de las obligaciones que les son propias, por lo que es importante saber quién vende el producto<sup>9</sup>.

### Fabricante

El fabricante es toda persona física o jurídica que fabrica un producto o que manda diseñar o fabricar ese producto y lo introduce en el mercado con su nombre o marca comercial. Cuando introduce un producto en el mercado de la Unión, **las responsabilidades del fabricante son las mismas, independientemente de que esté o no establecido fuera o dentro de la Unión Europea.**

### Importador

Es quien estando **establecido en la Unión Europea** introduce un producto de **un tercer país** en el mercado de la Unión.

Sus obligaciones son generalmente las mismas que debe cumplir cualquier fabricante establecido en la UE. **No es un mero revendedor del producto**, desempeña un papel importante de cara al consumidor, pues debe asegurar la conformidad del producto importado y asegurarse de que el fabricante ha cumplido correctamente con todas sus obligaciones.

El importador debe facilitar determinados datos en beneficio del derecho a la información del consumidor:

- ▶ su nombre, nombre comercial registrado o marca registrada y
- ▶ su dirección de contacto en el producto o, cuando no resulte posible debido a su tamaño o características físicas o porque se tendría que abrir el envase, en el envase o en la documentación adjunta

### Distribuidor

Es quien no siendo fabricante o importador comercializa un producto.

Un distribuidor adquiere productos para su posterior distribución a un fabricante, a un importador o a otro distribuidor. Al distribuidor le compete, por ejemplo, saber en qué productos debe figurar **el mercado CE**, qué información debe acompañar al producto, cuáles son los requisitos en materia de lenguas para el etiquetado del producto, las instrucciones de uso o cualquier otra información adjunta al producto.

<sup>9</sup> Se ha utilizado como fuente para la descripción de cada operador económico la Comunicación de la Comisión «Guía azul» sobre la aplicación de la normativa europea relativa a los productos, de 2022. DOUE» núm. 247, de 29 de junio de 2022. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-Z-2022-70044>

## Representante autorizado

Es quien ha recibido un mandato por escrito de un fabricante para actuar en su nombre en todo lo relacionado con sus obligaciones sobre legislación y requisitos aplicables en la Unión Europea.



El fabricante, independientemente de que esté o no establecido en la Unión Europea, puede designar a un representante autorizado para que actúe en su nombre ejecutando diferentes tareas.

## Prestador de servicios logísticos

Es toda persona física o jurídica que ofrezca, en el curso de su actividad comercial, al menos **dos de los siguientes servicios**: almacenar, embalar, dirigir y despachar, sin tener la propiedad de los productos en cuestión.

Los prestadores de servicios logísticos establecidos en la UE suelen utilizarse para almacenar productos ofrecidos por operadores en línea para garantizar su rápida entrega a los consumidores de la UE. Almacenan los productos y, previa recepción de los pedidos, los embalan y los envían (despachan) a los clientes. A veces, también se encargan de tramitar las devoluciones.

### Conviene recordar

La normativa<sup>10</sup> exige a los proveedores de un mercado en línea que informen al consumidor en caso de que el tercero que ofrece los productos **es un comerciante o no (otro consumidor)** sobre la base de la información facilitada por dicho tercero proveedor.

El objetivo es garantizar que **los consumidores sepan a quién compran el producto**, dado que las compras entre particulares -tanto en el mercado digital como en el presencial- no están amparadas por la normativa de protección al consumidor. Por ejemplo, desaparece el derecho de desistimiento o el de garantía legal del producto<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> **Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo** y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión, añadió la letra f) al artículo 7, apartado 4.

**Real Decreto Legislativo 1/2007, artículo 97 bis** de Información específicos adicionales para contratos celebrados en mercados en línea apartado 1 b) "1.- Antes de que un consumidor o usuario quede obligado por un contrato a distancia, o cualquier oferta correspondiente, en un mercado en línea, el proveedor del mercado en línea le facilitará (...) de forma clara, comprensible y adecuada a las técnicas de comunicación a distancia, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la siguiente información: b) Si el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital tiene la condición de empresario o no, con arreglo a su declaración al proveedor del mercado en línea. c) Cuando el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital no sea un empresario, la mención expresa de que la normativa en materia de protección de los consumidores y usuarios no es de aplicación al contrato.

<sup>11</sup> En algunas de las búsquedas de productos de uso cotidiano nos hemos encontrado con la oferta de presuntos particulares que ofrecían la posibilidad de compra (o tenían en stock) un volumen tal de unidades que difícilmente encaja con ese perfil.

### 3. ¿Compras dentro o fuera de la UE?

En este mundo globalizado, en el que con un solo clic podemos comprar cualquier producto en cualquier parte del mundo es importante saber cómo afecta esa ubicación a nuestros derechos como personas consumidoras: si la web está radicada en España o en cualquier otro país de la UE estaremos amparados por la normativa europea, la nacional o la propia de la comunidad autónoma de nuestro lugar de residencia.

La legislación europea dispone de una serie de normas que garantizan nuestros derechos como consumidores durante todo el proceso de compra digital **Código de derechos en línea de la UE** . Esos derechos se aplican normalmente también a las compras de comerciantes en línea situados fuera de la UE que se dirigen a consumidores europeos. Aun así, reclamar, y hacer valer nuestros derechos, puede complicarse mucho<sup>12</sup>.



#### Conviene recordar

- » Desde el 1 de julio de 2021, todos los consumidores europeos que compren bienes de manera online procedentes de **países que estén fuera de la UE** deben abonar el IVA, los derechos de aduanas y los impuestos especiales. Esto no es aplicable a los bienes de segunda mano, objetos de colección o antigüedades<sup>12</sup>.
- » No olvidemos que algunas ofertas que se promocionan desde páginas web fraudulentas no persiguen tanto la venta del producto como el acceso a los datos económicos y financieros del comprador.

<sup>12</sup> DECISIÓN (UE) 2020/1109 DEL CONSEJO de 20 de julio de 2020 por la que se modifican las Directivas (UE) 2017/2455 y (UE) 2019/1995 en lo que respecta a las fechas de transposición y de aplicación en respuesta a la pandemia de COVID-19. Modifica la Directiva (UE) 2017/2455.  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32020D1109>

## 4. Compras y pagos seguros

La popularización de las compras por internet, incrementada especialmente durante la pandemia, ha facilitado también nuevas estrategias de fraude y captura de datos por parte de ciberdelincuentes.

### Conviene recordar

#### Antes de comprar

- **Desconfiar** ante precios extremadamente bajos comparados con los ofrecidos en otros comercios web o físicos.
- **Verificar** que la página web contiene una serie de datos básicos: identificación del vendedor (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 y el número de identificación fiscal); información legal con las condiciones del contrato, el derecho de desistimiento y de garantía; vía para reclamar en caso de disconformidad; política de protección de datos y los derechos de los consumidores respecto de los mismos. Si no figuran o, por ejemplo, solo consta un correo electrónico, conviene desconfiar de la seguridad de la transacción.
- **Revisar** la redacción de la página web. En ocasiones, las páginas fraudulentas realizan traducciones erróneas de textos que sustraen de otras páginas web.
- **Realizar** una búsqueda en internet acerca de la tienda para ver si existen referencias al comercio y en qué sentido, la información puede alertarnos de una posible estafa.
- **Navegar** únicamente por páginas en las que aparezca junto a la URL el símbolo de un **candado verde** -es un indicador de seguridad-, al clicar sobre el candado sabremos qué tipo de SSL (Secure Sockets Layer) tiene esa página web. Ese certificado asegura que la web cuenta con un protocolo seguro para transmitir información encriptada. Asimismo, sabremos si la página web cuenta con la SSL cuando en la URL aparece con una "s" al final (**https**).
- **Recelar** cuando la página web tenga publicidad agresiva, *pop-ups* insistentes- o solicite información personal sin estar en un proceso de compra.



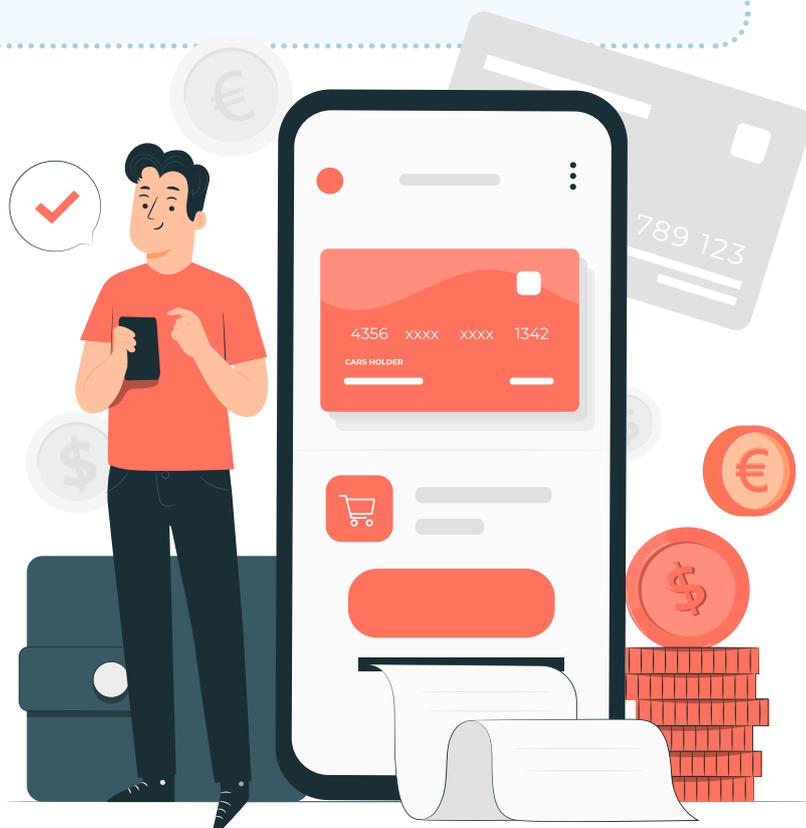
### Conviene recordar

#### Antes de pagar

- **Paralizar** la compra si ofreciéndose varias formas de pago, solo se acepta realizarlo mediante tarjeta de crédito. En este sentido, PayPal es un método bastante confiable, pero en ocasiones se incluye como cebo para después no aceptar su uso.
- **Optar** por formas de pago seguras.
  - ▶ **Contrarrembolso** es la mejor opción, aunque no todos los vendedores la permiten.
  - ▶ **Pagos a través de plataformas** que funcionan como si fueran monederos virtuales, como PayPal, o de tarjetas prepago.
  - ▶ Uso de **tarjeta de débito o crédito**. Únicamente si se hacen mediante protocolos seguros<sup>13</sup> y pasarelas de pago virtuales con autenticación; de esta forma, será la propia entidad bancaria quien verifique la tarjeta y no el comercio, preservando así la privacidad de nuestros datos bancarios.



Las tarjetas de prepago con importe limitado es una buena opción. En caso de estafa solo queda expuesta la cantidad precargada y no el saldo total de la cuenta corriente. También conviene activar la verificación de los pagos con tarjeta y las notificaciones vía SMS, son opciones que facilitan detectar rápidamente el uso fraudulento de la tarjeta<sup>14</sup>.



<sup>13</sup> Indicados en el epígrafe anterior sobre URL y símbolo del candado verde.

<sup>14</sup> Para más información <https://www.osi.es/es/actualidad/blog/2017/03/16/yo-no-compraria-en-una-tienda-online-si>

## Reseñas

En muchas ocasiones, uno de los elementos que influyen en la decisión de compra son las reseñas y comentarios de otros consumidores. Esta potencial incidencia, así como la evidencia de que se estaban utilizando con fines ilícitos, motivaron su regulación.

Desde el 28 de mayo de 2022<sup>15</sup> se amplían los derechos de los consumidores en la compra en línea:

- Las reseñas **deben proceder de consumidores** que han comprado o usado realmente el producto o contratado el servicio.
- Las empresas deben informar, de manera clara y detallada, sobre la forma en que procesan las reseñas.
- Es sancionable la publicación de reseñas y valoraciones falsas o pagadas por el comerciante en los productos de venta por internet.
- Se considera práctica desleal incluir reseñas procedentes de consumidores sin comprobar que han adquirido realmente el bien o contratado el servicio.



### Conviene recordar

Como personas consumidoras podemos tomar un papel activo incluyendo alguna reseña que alerte al resto de potenciales compradores sobre incumplimientos o vulneración de nuestros derechos. Especialmente importante si detectamos que está a la venta un producto inseguro o una falsificación. Si el producto nos ha causado un daño a la salud o la seguridad, debemos ponerlo en conocimiento de las autoridades de consumo de nuestra zona de residencia.

<sup>15</sup>Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-17910](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-17910)

## 5. Seguridad de los productos. Redes de alertas

El **artículo 51** de la Constitución<sup>16</sup> mandata a los poderes públicos para que garanticen, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores. Por su parte, el **artículo 8** de la vigente Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios<sup>17</sup> reconoce, entre otros, como derechos básicos de los consumidores y usuarios el de la protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud o su seguridad.

En toda la Unión Europea **solo se pueden comercializar productos seguros**. Las autoridades de vigilancia y control de mercado de la Unión se coordinan para garantizar ese principio.

**¿Qué es una Red de Alerta?** Es un sistema de intercambio de información de productos inseguros para que la protección llegue a todas las personas consumidoras, independientemente del lugar donde haya sido detectado el producto. Todos los países de la Unión Europea tienen designado un punto de contacto.

**¿Qué pasa cuando se detectan productos inseguros?** Las autoridades competentes utilizan mecanismos para que el producto se retire del mercado, se limite su comercialización o se impida su venta. En ocasiones, son los propios fabricantes quienes alertan a los consumidores sobre la inseguridad del producto.

### Red de Alerta española

España participa activamente en este sistema de intercambio de información desde 1986. Las notificaciones se agrupan en función del origen (CE o CCAA) y del riesgo del producto (grave o no grave). También recoge la Red las notificaciones sobre productos que por su apariencia engañosa puedan confundirse con productos alimenticios y generen un riesgo para los consumidores<sup>18</sup>.

Según informe de la Dirección General de Consum (DGC)<sup>19</sup>, en 2021 se gestionaron 2769 notificaciones (572 de ellas procedentes de las CC. AA y 2182 recibidas de la UE, más 15 emitidas por la propia DGC como consecuencia de los rechazos a la importación comunicados por el SOIVRE -Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación Aduanera-).

Del total de productos notificados, **un 58% de los artículos procedían de Asia**. Los juguetes (22,51%), los vehículos y accesorios (21,50%), los productos eléctricos (9,88%), los equipos de protección individual (8,46%) y la moda de adultos y accesorios (7,92%) fueron las categorías de productos con mayor porcentaje de notificaciones.

<sup>16</sup> <https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/titulos/articulos.jsp?ini=51&tipo=2#:~:text=Los%20poderes%20p%C3%BAblicos%20garantizar%C3%A1n%20la,intereses%20econ%C3%B3micos%20de%20los%20mismos.>

<sup>17</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555&p=20221103&tn=1#a3>

<sup>18</sup> Fuente y acceso a la Red <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/productos-alertados>

<sup>19</sup> Fuente y acceso al Informe de actividad de la Red de Alerta española [https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/ACTIVIDAD\\_DE\\_LA\\_RED\\_DE\\_ALERTA\\_2021.pdf](https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/ACTIVIDAD_DE_LA_RED_DE_ALERTA_2021.pdf)

Un **30% del total de productos notificados están destinados a niños y niñas** (juguetes, artículos y moda infantil y accesorios), la vigilancia se extrema cuando se trata de productos destinados a ese colectivo vulnerable.



### Ejemplo de producto alertado

**Cadena de chupete.** El fijador a la ropa, por su tamaño, carece de orificios de ventilación, existiendo riesgo de asfixia si el niño lo introduce en la boca<sup>20</sup>.

## Red de Alerta europea

La Comisión Europea publica cada semana en el [sitio web de Safety Gate](#) un informe en el que recopila las últimas alertas sobre productos peligrosos. Cualquier consumidor puede [suscribirse](#) en cualquier idioma de los países de la UE/EEE<sup>21</sup>.



### Ejemplo de producto alertado

**Gel de baño orgánico para bebés.** Si se usa sobre la piel dañada o si entra en contacto con los ojos, el producto puede causar infección o irritación<sup>22</sup>.

## Red de Alerta mundial

En el [portal de la OCDE](#)<sup>23</sup> está disponible la lista de productos retirados en cualquier parte del mundo.



### Ejemplo de producto alertado

**Botellas con pajita de acero inoxidable, vasos para sorber y vasos para sorber y pajita**<sup>24</sup>.

La base inferior de las botellas y tazas de acero inoxidable retiradas del mercado puede romperse, exponiendo un punto de soldadura que contiene plomo, lo que representa un peligro de envenenamiento por plomo para el niño. El plomo es tóxico si lo ingieren los niños pequeños y puede causar efectos adversos para la salud.

<sup>20</sup> Información completa en <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/red-alertas-nacionales>

<sup>21</sup> Fuente e información completa en <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport/subscription>

<sup>22</sup> Fuente e información completa en <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport/alertDetail/376490?lang=en>

<sup>23</sup> Acceso al portal de la OCDE <https://globalrecalls.oecd.org/#/?lang=es>

<sup>24</sup> Más información sobre esta alerta <https://globalrecalls.oecd.org/#/recalls/http%3A%2F%2FPoliciesApplications.oecd.org%2FGlobalRecalls%2FRecall%2FEN%2FUS%2F23711?lang=es>

### Conviene recordar

- Evitar comprar productos cuyas instrucciones de uso no estén en el idioma del consumidor; en el caso de España la normativa exige que aparezcan, al menos, en castellano. El etiquetado y las instrucciones de uso proporcionan información imprescindible para proteger nuestra salud y seguridad.
- Desechar la falsa creencia de que un producto debe ser seguro por el simple hecho de estar a la venta.
- En ocasiones, la peligrosidad de un producto se detecta cuando ya está a la venta, bien en tienda o en línea. Consultar periódicamente las Redes de Alertas es una forma útil de comprobar que no tenemos en casa un producto alertado por peligroso.

## 6. Algunas compras

### Termómetros de mercurio

En Europa está prohibida la fabricación o comercialización de termómetros de mercurio por su alta peligrosidad; sin embargo, siguen estando presentes en muchos hogares<sup>25</sup>.

Desde algunas plataformas se oferta la compra de termómetros de “mercurio clásico. *El de siempre*”, los vendedores aparecen registrados como particulares, aunque todos los indicios apuntan a lo contrario. Al registrarse como vendedores particulares se incluye el aviso de la no aplicación de los derechos de los consumidores, aceptando o rechazando, según los casos, la posibilidad de devolución del producto. Es más, en alguna reseña llega a afirmarse que, una vez recibido en casa el producto se ha comprobado que carece de mercurio y, por tanto, es totalmente inservible.

### Conviene recordar

- Por seguridad, evitar el uso y la compra de termómetros de mercurio.
- Recuerde que deben desecharse en el Punto Limpio.

### Productos químicos de uso en el hogar

<sup>25</sup> **Sección de preguntas frecuentes del Servicio de Información Toxicológica** <https://www.mjusticia.gob.es/eu/ministerio/organismos-entidades/instituto-nacional/servicios/servicio-informacion/cuestiones-frecuentes>

**¿Qué hacer si se produce un pequeño vertido de mercurio, por ejemplo el procedente de un termómetro?** El mercurio que contienen los termómetros se encuentran en forma metálica y por tanto, no llega a absorberse si se ingiere o se toca con la piel. Sin embargo sí son tóxicos los vapores que se emiten por calor o los aerosoles que se generan al aspirar. Por ello, si se derrama mercurio en una superficie sólida hay que adsorberlo con arena y la mezcla se colocará en contenedores cerrados. Se pueden recoger los restos con un cartón o con celofán y eliminarlos en un contenedor de pilas. Abrir las ventanas durante al menos 15 minutos.

Los productos químicos de uso en el hogar deben ir envasados con las debidas garantías de seguridad e incorporar en la etiqueta **información básica sobre los riesgos de las sustancias o mezclas que los componen**. En algunos supuestos, esos productos deben incluir determinados pictogramas de peligro, cuyo significado conviene conocer.

Algunos informes<sup>26</sup> señalan que la pandemia ha incrementado las compras en línea de productos químicos en los dos últimos años, multiplicándose por cuatro los **no conformes** con el Reglamento REACH<sup>27</sup> en aquellos etiquetados como de origen desconocido.

Conviene saber, para las compras de productos de limpieza, que **solo** en España es obligatorio<sup>28</sup> que en las etiquetas aparezca el número de teléfono del Centro antitóxico (SIT<sup>29</sup>). En otros países no existe esta obligación, aunque algunas empresas incluyen de manera voluntaria el teléfono del centro antitóxico de su propio país. En caso de emergencia, ese servicio solo será de utilidad a los consumidores que conozcan el idioma.



<sup>26</sup> **Informe de septiembre de 2022 Cefic** (European Chemical Industry Council). <https://cefic.org/app/uploads/2022/09/Cefic-analysis-of-2021-data-reported-through-the-safety-gate-September-2022.pdf> Puede ser también de interés el **informe de la European Chemicals Agency sobre control de venta online de productos químicos** [https://echa.europa.eu/documents/10162/17088/project\\_report\\_ref-8\\_en.pdf/ccf2c453-da0e-c185-908e-3a0343b25802?t=1638885422475](https://echa.europa.eu/documents/10162/17088/project_report_ref-8_en.pdf/ccf2c453-da0e-c185-908e-3a0343b25802?t=1638885422475). Ambos documentos disponibles solo en inglés.

<sup>27</sup> **El Reglamento (CE) n° 1907/2006**. REACH es el acrónimo de Registro, Evaluación, Autorización y Restricción de sustancias y mezclas químicas. Su objetivo principal es mejorar la protección para la salud humana y el medioambiente frente al riesgo que puede conllevar la fabricación, comercialización y uso de las sustancias y mezclas químicas. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006R1907&from=ES>

<sup>28</sup> **Real Decreto 770/1999, de 7 de mayo**, por el que se aprueba la Reglamentación técnico-sanitaria para la elaboración, circulación y comercio de detergentes y limpiadores. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-11049>. **Artículo 4.2**. En el momento de la primera comercialización de cada producto, o con motivo de cada modificación de fórmula, los responsables de la comercialización comunicarán la composición de cada fórmula al Servicio de Información Toxicológica del Instituto de Toxicología, de acuerdo con los procedimientos que a tal efecto se establezcan por dicho organismo (...). Dicha información sólo podrá ser utilizada para requerimientos de orden médico, tanto preventivos como curativos.

<sup>29</sup> **Es un servicio de ayuda integrado en el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses**, adscrito al Ministerio de Justicia. Atiende emergencias toxicológicas a través del teléfono: 915 620 420. Operativo las 24 horas del día, los 365 días del año. Las consultas son atendidas por personal médico. A través del SIT los ciudadanos pueden recibir información sobre: diagnóstico de las intoxicaciones, primeros auxilios y medidas de prevención.

### Conviene recordar

- En caso de compra por internet de un producto químico a un distribuidor ubicado en otro país europeo, el Servicio de Información Toxicológica español (**Teléfono: 915 620 420**) no dispondrá de la información sobre la composición del producto, por lo que no podrá prestar ayuda telefónica en caso de accidente por intoxicación.
- En los productos procedentes de fuera de la UE, el etiquetado, la información, la formulación etc., pueden no ajustarse a las exigencias del marco normativo europeo para la fabricación y comercialización de productos químicos de uso en el hogar.
- En la compra de productos químicos por internet debe figurar la descripción de la información de peligros que figuran en la etiqueta física, o bien una imagen visible de la misma.
- Evitar la compra de productos con la indicación **“Reservado exclusivamente a usuarios profesionales”**, no están destinados al consumidor doméstico. Si la descripción del producto que aparezca en la web es confusa en cuanto al tipo de destinatario -consumidor o profesional-, descarte la compra y busque otras opciones.
- No adquirir productos químicos cuyo etiquetado no esté, al menos, en castellano.
- Rechace la compra por internet de productos químicos que faciliten la información obligatoria sobre la seguridad del producto **solo por medios digitales**, tales como un QR.

## Juguetes

Deben extremarse las precauciones a la hora de comprar juguetes, especialmente si el canal de compra es internet, dado que son productos destinados a un colectivo vulnerable.

Si un juguete, independientemente del lugar del mundo donde se haya fabricado, quiere venderse en la UE, debe llevar obligatoriamente el marcado CE<sup>30</sup> (visible, legible e indeleble). Si al recibir el producto se observa que carece de él o su apariencia es distinta a la reglamentaria, debe ponerse en conocimiento de la administración de consumo de la zona de residencia o de una asociación de consumidores.



<sup>30</sup> Imagen extraída de <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/marcado-ce-es-identificarlo>

<sup>31</sup> Fuente: Asociación Española de Fabricantes de Juguetes <https://www.aefj.es/contenidos/el-sector-europeo-del-juguete-pide-responsabilidad-tambien-para-los-operadores-del-comercio-online> y elaboración propia de CECU.

## Conviene recordar

Al comprar en línea<sup>32</sup>:

- ▶ **No cometer el error de pensar que el vendedor es la Plataforma.** En muchos casos es un vendedor tercero el que ofrece los productos y la plataforma no está asumiendo ninguna responsabilidad.
- ▶ **Saber a quién se compra.** Mire el nombre del vendedor, compruebe que se trata de una marca o empresa que usted reconoce. Si no es así, compruebe que se trata de una empresa real, averigüe si tiene una web, una dirección postal, etc. Haga una búsqueda online de la marca o empresa.
- ▶ **Reflexionar sobre si realmente el juguete es una ganga.** Si el precio del juguete ofertado es bastante más barato que en otros lugares, suele haber una razón para esas diferencias, como que el vendedor esté ahorrando en costes de seguridad.
- ▶ **Comprobar**, una vez llegue el juguete comprado, que figura la dirección del fabricante o el importador en el juguete o su embalaje. Es un requisito obligatorio para todos los juguetes que se vendan en la UE.
- ▶ **Prestar** atención a las imágenes del producto, en ocasiones, a simple vista se puede deducir que el juguete contiene partes pequeñas que pudieran ocasionar un accidente por asfixia a menores de 36 meses.
- ▶ **Desechar** la compra de juguetes cuyo etiquetado no esté, al menos, en castellano.
- ▶ **Rechazar** la compra de falsificaciones o réplicas, no pasan ningún control de seguridad. El etiquetado puede ser tan falso como el propio producto.
- ▶ **Comprar** en establecimientos o páginas web de confianza. Extremando las precauciones a la hora de comprar en línea, especialmente si el vendedor no se encuentra en la UE.
- ▶ **Revisar** periódicamente las Redes de alertas para acceder a información reciente sobre retiradas de juguetes peligrosos.

## Perfumes y cosméticos

Los perfumes y cosméticos forman parte de las categorías de productos más falsificados, junto con los juguetes, la ropa, las piezas de repuesto para automóviles y los productos farmacéuticos. España figura entre los principales países de la UE afectados por el comercio de falsificaciones peligrosas, siendo los mayores exportadores China y Hong Kong (China). El paquete postal es el medio más usual para su envío, sistema que dificulta que pueda ser detectado y paralizada la entrega. Todos estos datos forman parte de las conclusiones del reciente informe de la EUIPO<sup>32</sup> (Oficina



<sup>32</sup> Comunicado de prensa Euiipo, marzo de 2022, desde el que acceder al Informe completo (inglés) o al Resumen ejecutivo (español). [https://euiipo.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document\\_library/observatory/documents/reports/dangerous-fakes-study/dangerous-fakes\\_PR\\_es.pdf](https://euiipo.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/observatory/documents/reports/dangerous-fakes-study/dangerous-fakes_PR_es.pdf)

de la propiedad Intelectual de la Unión Europea) sobre *“Falsificaciones peligrosas. El comercio de productos falsificados que entrañan riesgos para la salud, la seguridad y el medio ambiente”*.

### Consecuencias para la salud

En el caso de los perfumes, la toxicidad de las sustancias químicas empleadas en su composición pasa a través de la piel, además de su capacidad para causar daños locales como reacciones alérgicas o irritaciones. El riesgo para la salud es alto. Si se trata de falsificaciones, carecen de cualquier tipo de evaluación de calidad o de seguridad, su etiquetado omite elementos descriptivos indispensables, como la lista de ingredientes o el número de lote. Si se produce una reacción alérgica u otro daño a la salud, el tratamiento médico se entorpece.

Perfumes falsificados, o que sin ser falsificaciones son productos inseguros por no cumplir con la normativa de cosméticos, pueblan las Redes de alerta.

Por ejemplo, este producto<sup>33</sup>, alertado en noviembre de 2022, es un ejemplo de los graves daños a la salud que puede ocasionar un perfume peligroso. Contiene un ingrediente cuyo uso está prohibido en Europa (butilfenil metilpropional -BMHCA-), capaz de dañar al sistema reproductivo, la salud del feto y causar sensibilización de la piel.



#### Conviene recordar

- Si se ha adquirido por internet un perfume falsificado pensando que se trataba de un producto original, conviene denunciar ante las autoridades de consumo.
- Comprobar, cuando el producto llegue a casa, si presenta estas características. Son muy frecuentes en las falsificaciones<sup>35</sup>:
  - ▶ El plástico y el cartón del embalaje es de baja calidad, quedando aire entre el cartón y el celofán. El frasco se mueve dentro del embalaje.
  - ▶ El frasco es más poroso y el cristal menos transparente. En lugar de hecho de una sola pieza, se notan las uniones -adheridas, generalmente, con pegamentos que podrían pasar al producto y resultar tóxicos.
  - ▶ El etiquetado carece de información sobre el producto: número de lote o componentes.
  - ▶ El tubo dispensador es más largo que el frasco, quedando doblado en el fondo y presenta grosores anómalos.
- Prestar atención si lo que se le ofrece en la página web es una réplica o una imitación, proliferan por la red y por otros canales de venta digital, incluso mediante grupos cerrados de WhatsApp.
- Extremar las precauciones al adquirir por internet un perfume o cosmético destinado a menores.

<sup>33</sup> <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport/alertDetail/10007064?lang=en>

<sup>34</sup> Proyecto CECU Verdadero o Falso. Guía. <https://cecu.es/wp-content/uploads/2022/09/guiaVoF2019.pdf>

## Productos de apariencia engañosa

**¿Qué son productos de apariencia engañosa?** Aquellos que sin ser alimenticios tienen una forma, un olor, un color, un aspecto, una presentación, un etiquetado, un volumen o un tamaño tales que sea previsible que los consumidores, en particular los niños, los confundan con productos alimenticios, y por ello los lleven a la boca, los chupen o los ingieran, pudiendo esta acción implicar riesgos de asfixia, de intoxicación, de perforación o de obstrucción del tubo digestivo<sup>35</sup>.

Se ofrecen por internet multitud de productos que responden a esa definición legal, pese a que está prohibida la fabricación, comercialización, importación y exportación de cualquier producto de apariencia engañosa que ponga en peligro la salud o seguridad de las personas consumidoras. En algunos casos, aunque la venta va dirigida a compradores al por mayor -no consumidores-, esos productos acabarán en las estanterías de los comercios, generalmente de bajo coste, si han burlado los controles de las autoridades de vigilancia del mercado.



### Conviene recordar

- Está prohibida la venta de material escolar con forma, apariencia, sabor o aroma a alimentos, flores, etc., para evitar el riesgo de que los menores puedan chuparlo o ingerirlo.



Gomas de borrar alertadas en España en 2022 por riesgo de asfixia

- Evitar la compra de productos de higiene personal que puedan confundirse con alimentos.
- Los artículos de decoración también pueden ser alertados como productos de apariencia engañosa.



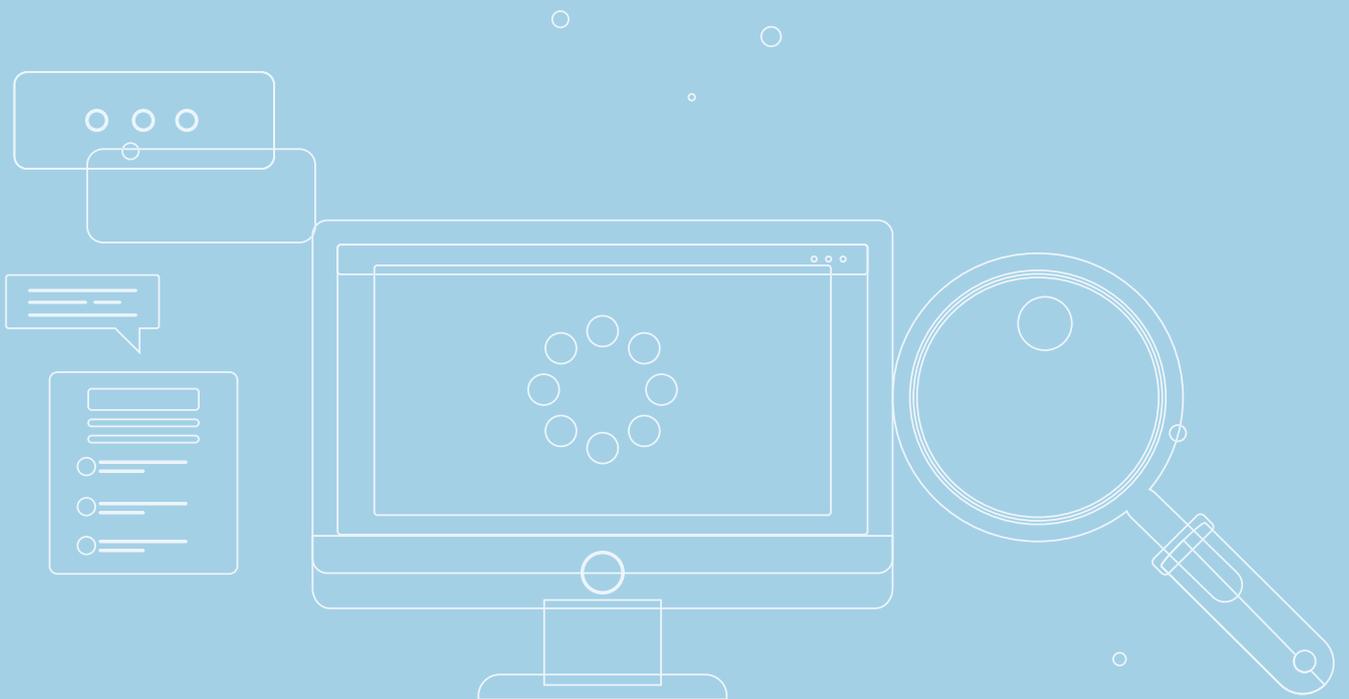
Barra de jabón con forma de cerezas



Uvas decorativas

<sup>35</sup> Real Decreto 820/1990, de 22 de junio, por el que se prohíbe la fabricación y comercialización de los productos de apariencia engañosa que pongan en peligro la salud o seguridad de los consumidores <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1990-14814>

**Confiamos en que este material ayude a la reflexión previa a la compra por internet. No solo de los productos que se mencionan (no son más que un mero ejemplo), sino de cualquier artículo de consumo cotidiano, especialmente si va destinado a ser utilizado por menores.**





2022



El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU. 2022

**Colabora:**



En cumplimiento de la legislación vigente en materia de asociaciones, Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, CECU no autoriza la reproducción total o parcial del contenido de este Estudio para la realización de ningún tipo de comunicación comercial. Los datos contenidos en el citado Estudio solo podrán ser utilizados para fines informativos o formativos carentes de ánimo de lucro y siempre que se cite expresamente su origen.