



Empowering Consumer Professionals



Cofinanciado por
la Unión Europea

Safer Consumer Mornings

*Formación en seguridad y sostenibilidad bajo el
nuevo marco normativo de la UE*

Materiales de la actividad formativa en España

Fechas: 7, 14 y 28 de Octubre 2025



Índice

Haga click en la sección que más le interese

[Introducción](#)

[¿Qué es ECP 8 80?](#)

[A quién va dirigido](#)

[Participantes](#)

[Conclusiones](#)

Presentaciones

Haga click en la sección que más le interese

Sesiones virtuales

7 de Octubre de 2025

El papel de las organizaciones de consumidores bajo el nuevo marco legal europeo.
¿Estás preparado/a?

28 de Octubre de 2025

Consumidores, seguridad y sostenibilidad de los productos: lecciones aprendidas.
¿Qué puede hacer su organización?

Sesión presencial

14 de Octubre de 2025

Seguridad de Producto, Derechos del consumidor y Transición hacia la sostenibilidad de Producto.
¿Estás preparado/a?
Casos de estudio inspiradores.



Introducción

Las actividades formativas Safer Consumer Mornings en el marco del proyecto ECP 8 80 forman parte de un ciclo formativo que consiste en 2 sesiones virtuales y una presencial en España organizadas por LUCENTUM durante el mes de Octubre de 2025, seguido de 2 sesiones virtuales y una presencial en Portugal organizadas por APSI.

Este documento incluye las sesiones formativas en España y todas las presentaciones realizadas, junto con las conclusiones y lecciones aprendidas del evento.

Los contenidos están separados en función del día en el que se expusieron:

- **7 de octubre de 2025** (sesión virtual)
- **14 de octubre de 2025** (sesión presencial)
- **28 de octubre de 2025** (sesión virtual)

Indice



¿Qué es ECP 8 80?

Fabián Tascón & Soledad Morales



Lucentum: coordinador del proyecto y líder en la organización de las actividades formativas en España.

Indice



Enfoque 8 80



De 8 años...

Todo lo que hagamos debe servir a un niño de 8 años que ya se relaciona con el mercado.



...a 80 años

Y también a una persona de 80 años que sigue siendo consumidor activo.



Consumo Universal

Un marco que invita a pensar en consumo accesible y seguro para todas las edades.



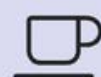
8 TO 80

Resultados



ECP 8 80 Toolkit

Conjunto de materiales formativos y de concienciación para los profesionales del consumo



Safer Consumer Mornings

Actividades formativas en España y Portugal, intercambio de conocimientos y aprendizaje conjunto entre profesionales de diversos ámbitos



www.ecp880.eu



Cofinanciado por
la Unión Europea

Colaboración Transfronteriza

Este proyecto nace de la colaboración entre asociaciones de consumidores de **España y Portugal**, uniendo esfuerzos en torno a dos grandes ejes:

- Seguridad de productos de consumo
- Sostenibilidad real y verificable

6

Sesiones Totales

4 virtuales y 2 presenciales

2

Países

Alcance transfronterizo



Nuevo Marco Legal Europeo

Europa responde a los retos del consumo con nuevos reglamentos y disposiciones legales

1

Reglamento (UE) 2023/988

Sobre seguridad de los productos de consumo

2

Reglamento (UE) 2024/1781

Sobre empoderamiento de los consumidores para la transición verde



Imagen generada con IA



Cofinanciado por
la Unión Europea

¿Qué Implican Estos Cambios?



Controles Más Rigurosos

Los productos deberán cumplir controles más estrictos antes de llegar al mercado.



Mayor Responsabilidad

Fabricantes e importadores asumirán mayores responsabilidades sobre sus productos.



Prohibición de Engaños

Se prohibirán las prácticas engañosas relacionadas con la sostenibilidad.

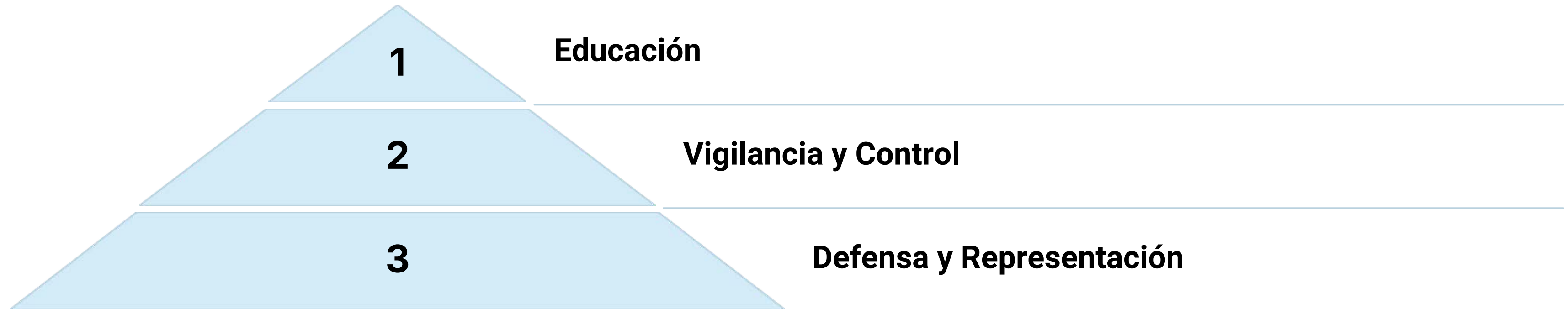


Papel de las Asociaciones

Se reconoce el papel esencial de las organizaciones de consumidores.



El Papel de las Asociaciones de Consumidores



Las asociaciones son actores sociales fundamentales que representan los intereses de millones de personas, actúan como observatorios ciudadanos del mercado y construyen una ciudadanía más consciente.

Defensa y Representación



Las asociaciones representan intereses colectivos frente a empresas e instituciones.

Logros Históricos:

- Retirada de productos peligrosos
- Nulidad de cláusulas abusivas
- Acciones judiciales exitosas
- Campañas de impacto social



Vigilancia, Control y Educación



Observatorios Ciudadanos

Detectan riesgos que escapan al radar de las administraciones: prácticas engañosas, publicidad dirigida a vulnerables e incumplimientos en etiquetado.



Labor Pedagógica

Traducen el lenguaje jurídico en información clara y útil. Realizan talleres, guías y campañas que construyen ciudadanía empoderada.

Un Esfuerzo Común

“La seguridad y la sostenibilidad no se garantizan solo con normas escritas: necesitan de **ciudadanía activa** y **asociaciones comprometidas**.”

Participe Activamente

Pregunte, plantee dudas,
comparta experiencias

Colaboración Interasociativa

Cuando unimos fuerzas
llegamos más lejos

Mayor Incidencia

Juntos transformamos el mercado

Gracias por su atención y por ser parte de este esfuerzo común.



Al capacitar a los profesionales con conocimientos y herramientas, contribuimos a proteger cada día a millones de familias europeas. El enfoque ECP 8 80 no es solo formación, es transformación.

Fabian Tascón & Soledad Morales

Lucentum

Únete en www.ecp880.eu



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

El proyecto ECP 8 80 está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. Ni la Comisión Europea ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

[Indice](#)



A quién va dirigido

Profesionales que participan a nivel local, nacional y Europeo en la educación de los consumidores y que trabajan en:



**Asociaciones
de consumidores**



**Administración
pública**



Otras organizaciones
Centradas en la educación del
consumidor y la protección del
medio ambiente

Otros beneficiarios:

- Empresas
- Formadores y Estudiantes VET
- Profesores

Participantes



Conclusiones

- Las tres sesiones celebradas en España reunieron a **62 participantes**, ofreciendo un espacio amplio para compartir experiencias y avanzar en los contenidos del proyecto. Este intercambio resultó especialmente útil para actualizar conocimientos ante el nuevo panorama legal para los productos de consumo en la UE en el ámbito de la seguridad y sostenibilidad.
- A lo largo del programa se abordaron los **cuatro bloques del ECP 8 80**: seguridad de producto, sostenibilidad y pasaporte digital del producto, derechos de los consumidores y el nuevo rol de las asociaciones de consumidores. Esta estructura permitió tratar de forma coherente los principales retos que afrontan hoy los profesionales del sector.
- Los participantes destacaron como temas clave el **pasaporte digital del producto**, la **brecha digital** que afecta especialmente a las personas mayores y la necesidad de **implicar a las empresas** para impulsar mejoras reales en seguridad y sostenibilidad. Estas cuestiones generaron un elevado interés y mostraron la importancia de fortalecer la colaboración entre todos los actores.
- En conjunto, el evento permitió **reforzar y actualizar las habilidades** de los asistentes, y profundizar en los retos y oportunidades que ofrecen las nuevas normativas para seguir avanzando hacia una mayor protección y empoderamiento de los consumidores.

Sesión virtual

7 de octubre de 2025

El papel de las organizaciones de consumidores bajo el nuevo marco legal europeo. ¿Estás preparado/a?

Indice

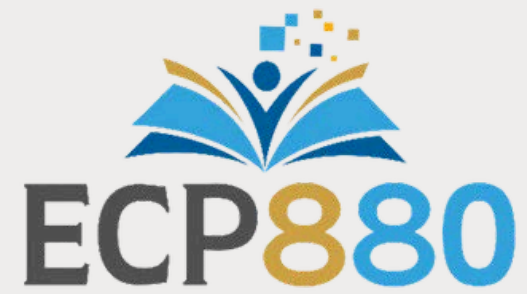
Presentación AIJU



Cofinanciado por
la Unión Europea



Cofinanciado por
la Unión Europea



Empowering Consumer Professionals

El papel de las organizaciones de consumidores bajo el nuevo marco legal europeo.

¿Estás preparado?

Mari Cruz Arenas



Indice



- **Contexto legislativo**
- **Consumidores seguridad y sostenibilidad**
- **Fuentes de apoyo**



Formación en seguridad y sostenibilidad de producto bajo el nuevo marco legislativo de la UE.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

- **Contexto legislativo**
- Consumidores seguridad y sostenibilidad
- Fuentes de apoyo



Formación en seguridad y sostenibilidad de producto bajo el nuevo marco legislativo de la UE.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Contexto legislativo

- Reglamento de seguridad general de los productos (UE 2023/988)
- Reglamento sobre diseño ecológico de productos sostenibles (UE 2024/1781)



Anuncio nueva agenda del consumidor 2025-2030

- Garantizar que los consumidores puedan beneficiarse plenamente del Mercado Único.
- Reforzar la aplicación de la legislación de protección del consumidor.
- Proteger a los consumidores vulnerables.
- Promover una economía verde y digital justa.

La estrategia incluye una lista de medidas que se adoptarán en el período 2025-2030, entre ellas:

- Equidad digital.
- Aplicación de la legislación en materia de consumo.
- Un plan de acción sobre los consumidores en el Mercado Único.



Imagen generada con IA



- Contexto legislativo
- **Consumidores seguridad y sostenibilidad**
- Fuentes de apoyo



Formación en seguridad y sostenibilidad de producto bajo el nuevo marco legislativo de la UE.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Reglamento europeo de seguridad general de los productos



Imagen generada con IA

23.5.2023

ES

Diario Oficial de la Unión Europea

L 135/1

I

(Actos legislativos)

REGLAMENTOS

REGLAMENTO (UE) 2023/988 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 10 de mayo de 2023

relativo a la seguridad general de los productos, por el que se modifican el Reglamento (UE) n.º 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, y se derogan la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 87/357/CEE del Consejo

(Texto pertinente a efectos del EEE)

13 de diciembre de 2024



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Producto inseguro

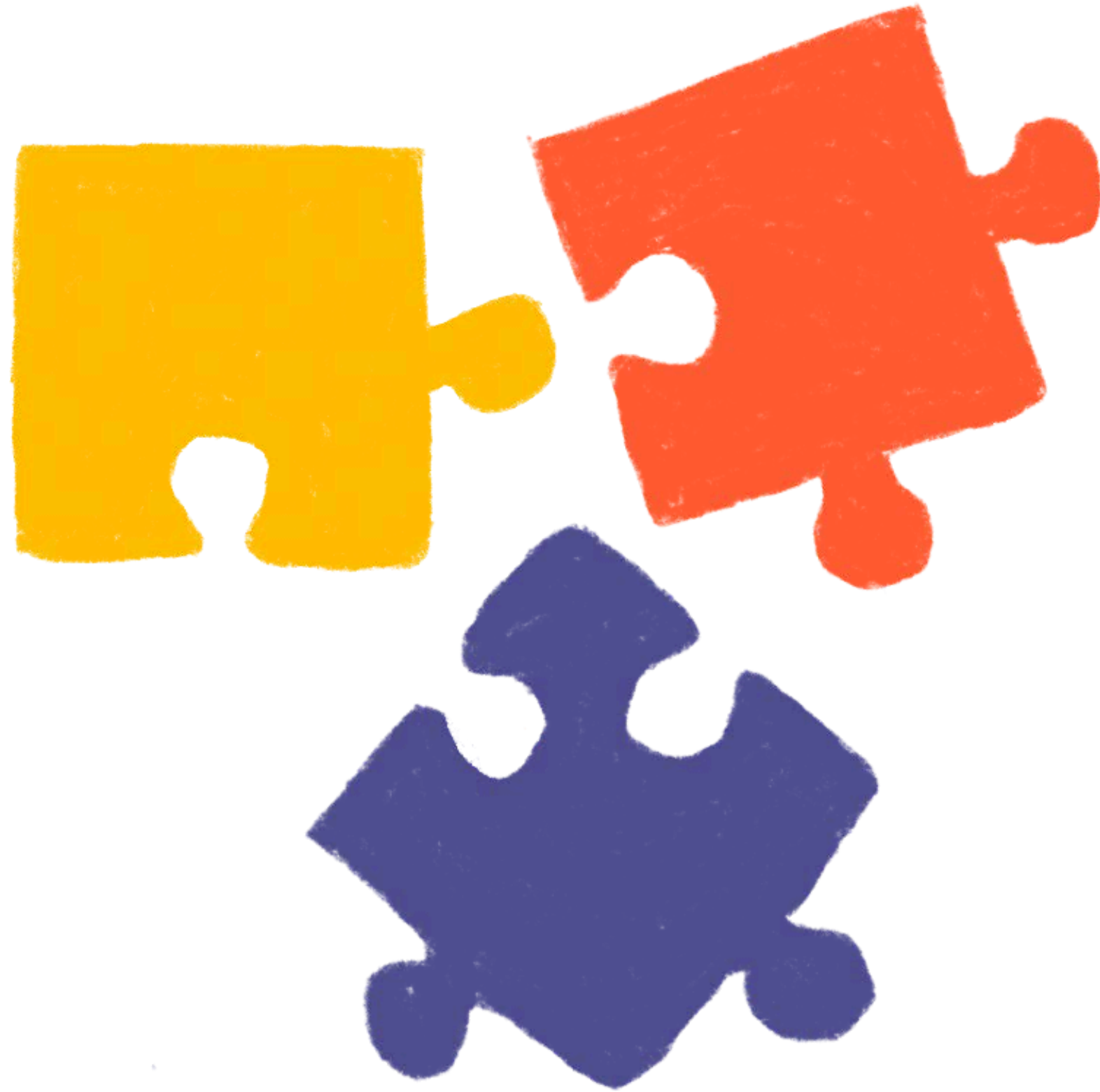


Riesgos para la salud



Riesgos para la salud





- **Legislación horizontal**
- **Legislación vertical**
- **Normas**



Seguridad de Producto

- **Reglamentos**
- **Directivas**
- **Decisiones**
- **Normas**
- **Especificaciones**
- **Protocolos**





Legislación ≠ Normas

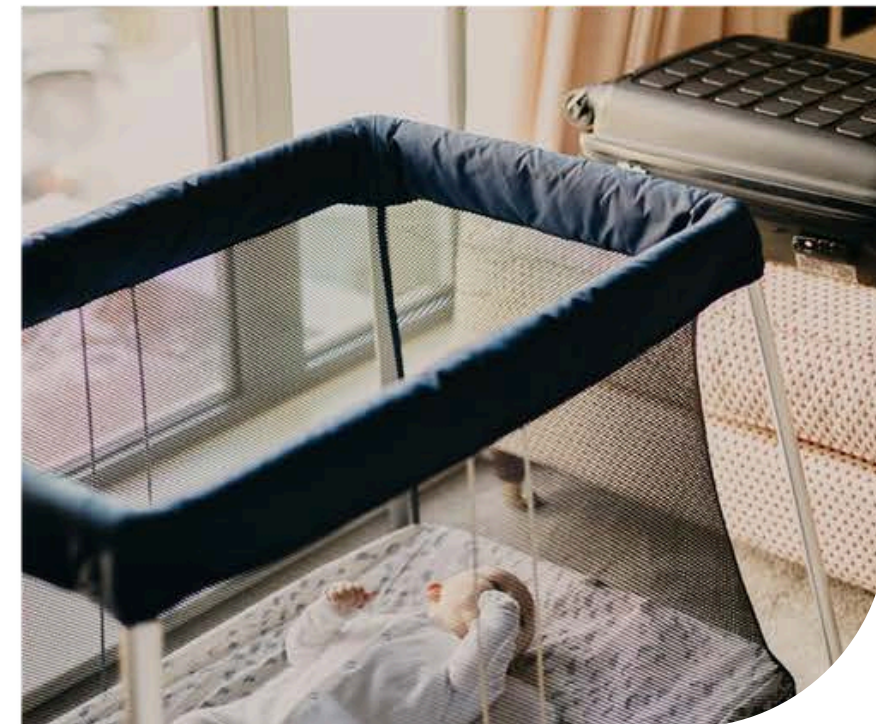


Cofinanciado por
la Unión Europea

Normas



Productos de consumo



Algunas imágenes han sido generadas con IA

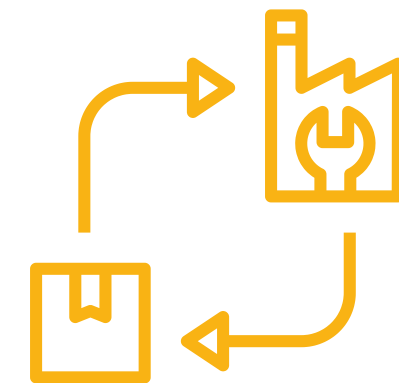
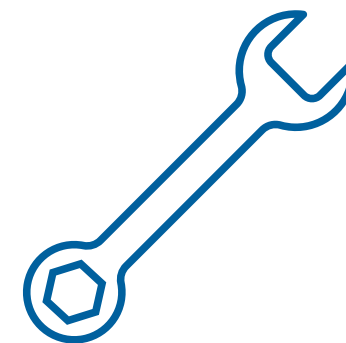




PRODUCTOS



- Nuevos
- Usados
- Reparados
- Reacondicionados

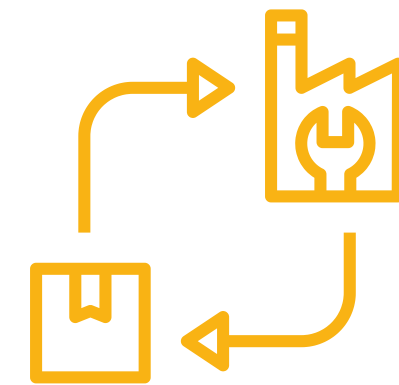


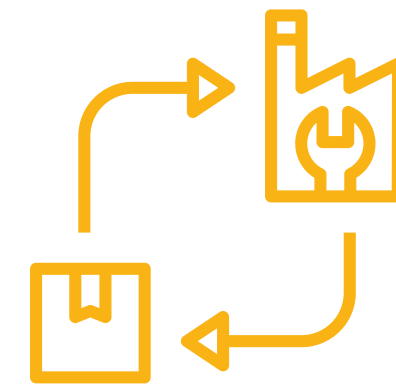
IKEA preowned

Compra y vende con IKEA preowned

IKEA preowned es nuestra primera plataforma destinada a productos y muebles de segunda mano, donde podrás comprar y vender mobiliario IKEA usado a otras personas. Extiende la vida útil de tus artículos IKEA preferidos, de una forma sencilla y origina

Comprar y vender productos de segunda mano





Hacer que duren

Nuestro enfoque de diseño modular garantiza que nuestros productos duren. Permite hacer reparaciones sencillas, compatibilidad entre modelos y, reacondicionamiento e incluso reciclar al final de su vida útil.



- Ampliación de la cobertura de productos
- Punto de venta online
- Trazabilidad
- Evaluación de riesgos físicos y mentales
- Mayor rendición de cuentas de los operadores económicos
- Vigilancia reforzada



Imagen generada con IA

Empoderamiento de los consumidores

- Ciberseguridad y las características relacionadas con la IA
- Reglamento directamente aplicable en los Estados miembros.



Se anima a todas las partes (incluidas organizaciones de consumidores y empresariales) a comunicar riesgos emergentes e infracciones a las autoridades y a la Comisión.



Los marketplaces deben tener un punto único de contacto para seguridad de producto para los consumidores



“Alertador fiable”



Información de seguridad y trazabilidad también en plataformas



Acciones conjuntas autoridades de vigilancia y organizaciones para detectar productos peligrosos, online



Canales para que consumidores puedan presentar reclamaciones ante las autoridades



The screenshot shows the homepage of the Consumer Safety Gateway. At the top, there is a header with the European Commission logo and the text 'Comisión Europea | Consumer Safety Gateway'. On the right side of the header, there are icons for user profile and language (ES). Below the header, the main content area has a blue background with white text. The text reads: 'Bienvenidos al portal "Consumer Safety Gateway"'. Below this, a paragraph explains the portal's purpose: 'El portal "Consumer Safety Gateway" permite a los consumidores notificar los productos adquiridos en el mercado único de la UE (Estados miembros de la UE más Islandia, Noruega y Liechtenstein), ya sea en comercios físicos o virtuales, que sean peligrosos y puedan haber causado accidentes o lesiones a seres humanos, a pesar de que se utilizaran en condiciones de uso previsibles. Los accidentes notificados se transmitirán a la autoridad responsable. Las autoridades nacionales podrán utilizar la información presentada en el portal "Consumer Safety Gateway" para poner en circulación una alerta entre todas las autoridades nacionales del mercado único. Tenga en cuenta que esta herramienta se utiliza para notificar los accidentes relacionados con productos no alimentarios que no sean medicamentos o productos médicos. Para más información, consulte el sitio web: ec.europa.eu/safety-gate'. At the bottom of the main content area, there is a blue button with the text 'Primeros pasos'.

Link: [Consumer Safety Gateway](https://ec.europa.eu/safety-gate)



Cofinanciado por
la Unión Europea

La Comisión podrá adoptar actos para que, en ciertas categorías, los consumidores tengan la posibilidad de registrar su compra y recibir avisos, atendiendo a ciclo de vida, riesgos, frecuencia y usuarios vulnerables.



Reglamento productos sostenibles



Diario Oficial
de la Unión Europea

ES
Serie L

2024/1781

28.6.2024

REGLAMENTO (UE) 2024/1781 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 13 de junio de 2024

por el que se instauro un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos sostenibles, se modifican la Directiva (UE) 2020/1828 y el Reglamento (UE) 2023/1542 y se deroga la Directiva 2009/125/CE

(Texto pertinente a efectos del EEE)



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Reglamento productos sostenibles

→ Pasaporte digital de producto



Imagen generada con IA



Cofinanciado por
la Unión Europea

- Contexto legislativo
- Consumidores seguridad y sostenibilidad
- **Fuentes de apoyo**



Formación en seguridad y sostenibilidad de producto bajo el nuevo marco legislativo de la UE.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Fuentes de apoyo

- **Europea:** Single Market Programme, Horizon Europe, Life, Erasmus+, etc.
- **Nacional/regional**
- **Otras vías**



Encuesta de satisfacción



Al capacitar a los profesionales con conocimientos y herramientas, contribuimos a proteger cada día a millones de familias europeas. El enfoque ECP 8 80 no es solo formación, es transformación.

Mari Cruz Arenas

proyectosseguridad@aiju.es

Únete en **www.ecp880.eu**



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

El proyecto ECP 8 80 está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. Ni la Comisión Europea ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

Indice



This work is licensed under a Creative Commons **Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International**

Sesión presencial

14 de octubre de 2025 en el Museo Arqueológico de Alicante - MARQ

**Seguridad de Producto, Derechos del consumidor, Transición
hacia la sostenibilidad de Producto. ¿Estas preparado?
Casos de estudio inspiradores.**

Indice

Agenda y presentaciones del evento



Cofinanciado por
la Unión Europea

Presentaciones

Haga click en la sección que más le interese

Requisitos clave de seguridad de producto en el marco de la UE para el mercado en línea.

Qué deben saber los consumidores para comprar productos en el mercado en línea




¿Están los consumidores preparados para elegir productos sostenibles?

Qué pueden ofrecer las asociaciones de consumidores en la era del Pasaporte Digital de Producto





Derechos de los consumidores.




¿Problemas con una compra o un producto? ¿Qué hacer?



Casos inspiracionales



Casos prácticos e intercambio de experiencias entre participantes

Agenda del evento

Fecha
14/10/2025

Lugar
Museo Arqueológico de Alicante - MARQ

Dirección
Pl. Dr. Gómez Ulla, S/N, 03013 Alacant, Alicante

Destinado a
Organizaciones de consumidores
Administraciones públicas
Profesores y alumnos de FP
Otros

Inscripciones



Safer Consumer Mornings		
9:30-10:00	Recepción de participantes	Soledad Morales Fabian Tascón Lucentum
10:00-10:10	Apertura	
10:10-10:30	El nuevo papel de las asociaciones de consumidores en la UE. Nuevas oportunidades de financiación	Fabian Tascón Lucentum
10:30-10:50	Requisitos clave de seguridad de producto en el marco de la UE para el mercado en línea. Qué deben saber los consumidores para comprar productos seguros en el mercado en línea	Mari Cruz Arenas AIJU
10:50-11:20	Derechos de los consumidores. ¿Problemas con una compra o un producto? ¿Qué hacer?	Sandra Nascimento APSI
11:20-11:40	¿Están los consumidores preparados para elegir productos sostenibles? Qué pueden ofrecer las organizaciones de consumidores en la era del Pasaporte Digital de Producto	Encarna Alemañ AIJU Fabian Tascón Lucentum
11:40-11:50	Pausa	
11:50-13:00	Casos prácticos	AIJU LUCENTUM APSI
13:00-13:30	Intercambio de experiencias entre participantes	AIJU LUCENTUM APSI
13:30-13:40	Clausura	LUCENTUM
13:45-14:45	Almuerzo y networking	



Requisitos clave de seguridad de producto en el marco de la UE para el mercado en línea

El papel de las organizaciones de consumidores bajo el nuevo marco legal europeo. ¿Estás preparado?

Mari Cruz Arenas



Agenda y presentaciones del evento



Cofinanciado por la Unión Europea



Seguridad general de los productos

Directiva 2001



Imagen generada con IA

Reglamento 2023

Reglamento (UE) 988/2023



Cofinanciado por
la Unión Europea



Under the Microscope:

Tests of Temu Products by Consumer Groups

(last updated: 13 May 2025)

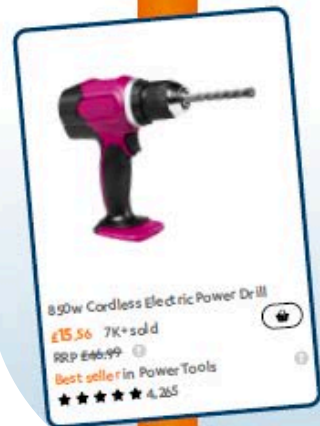
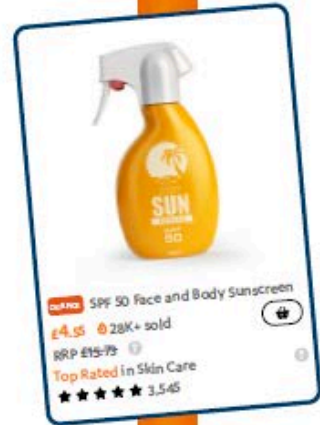
Since its launch in Europe in early 2023, Temu has seen a skyrocketing rise in traffic and sales both across Europe and worldwide and it is among the most downloaded apps in many European countries.

Yet there is a murky side to Temu. The online marketplace stands accused of using dark patterns and addictive design to trap consumers and is enabling the distribution of a wide range of dangerous or illegal products that break EU product safety and digital services law. In May 2024, BEUC launched a widely-publicised complaint against Temu which authorities have built on to launch investigations into Temu's practices.

The evidence against Temu is building up. This document lists the product safety tests carried out by national consumer groups part of the BEUC network on products sold on Temu. The conclusions are clearcut: there are real and substantiated concerns and Temu is an entry point for dangerous products in Europe.

For more information:

- <https://www.beuc.eu/blog/shopping-on-temu-safe-or-sorry/>
- <https://www.beuc.eu/enforcement/taming-temu#the-action>



More than 97% of the 193 toys assessed did not comply with strict EU toy safety rules

Source: EU Toy Safety: the problem of unreputable sellers on online marketplaces”



2024 – sweep on online traders of second-hand goods

Findings of the sweep:

- **40% did not inform consumers about their right of withdrawal in a clear manner**, such as the right to return the product within 14 days without justification or cost;
- **45% did not correctly remind consumers about the existence of the legal guarantee** of conformity for the goods,
- **57% did not respect the minimum period of 1 year legal guarantee** for second-hand goods,
- **34% of traders presented environmental claims on their website**, 20% were not sufficiently substantiated, and
- **28% were manifestly false, deceptive, or likely to qualify** as unfair commercial practices;

Source: [2024 EU Enforcement Sweep on Online Traders of Second-Hand Goods](#)



Reglamento europeo seguridad general de los productos





8 TO 80



Consumidores muy vulnerables



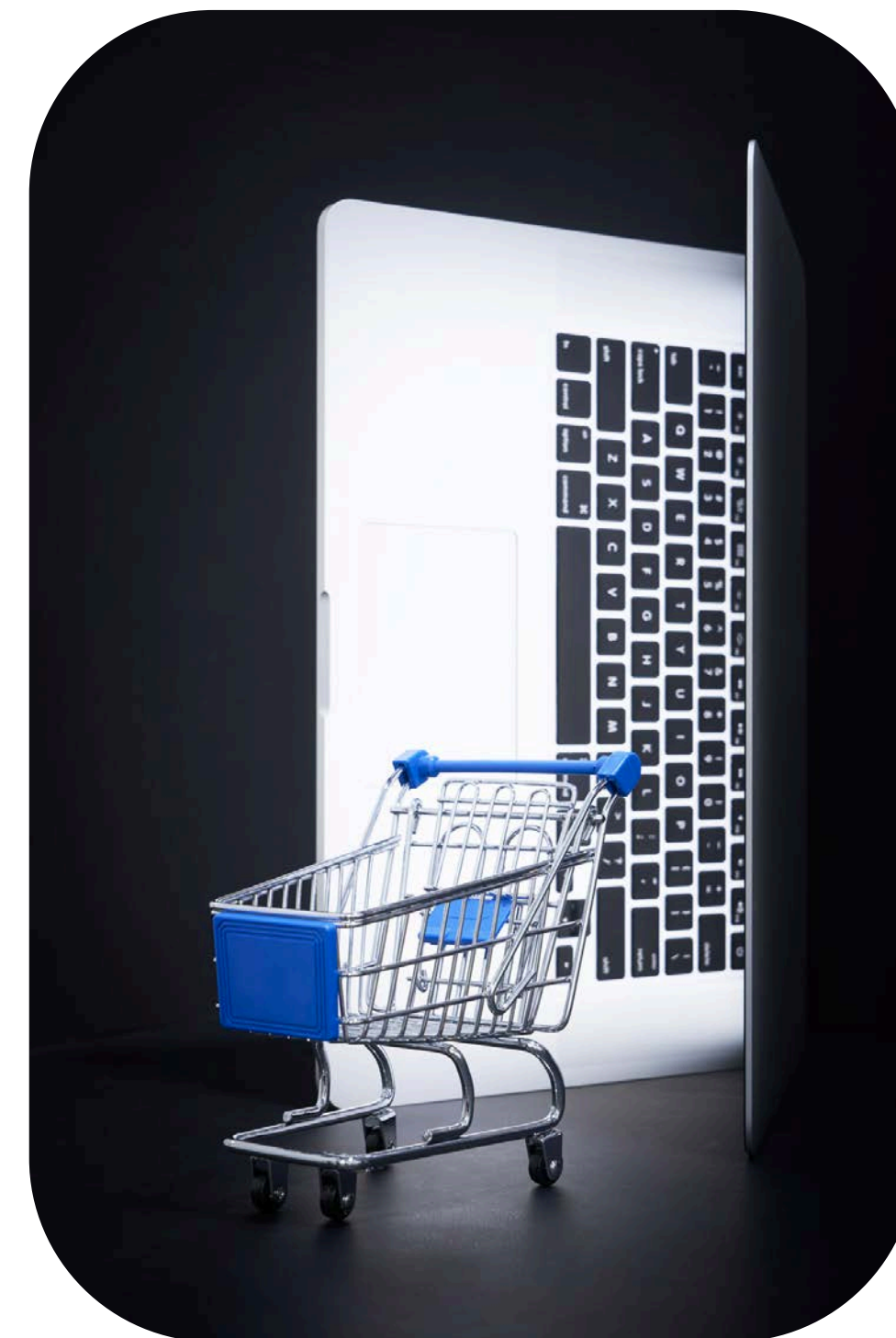


- **Medicamentos**
- **Alimentos**
- **Productos fitosanitarios**
- **Aeronaves**
- **Antigüedades**

Productos de uso profesional



→ ¿Canal de venta?



Productos atractivos para niños



Para cada producto deberá haber un operador económico en la UE responsable de las tareas relacionadas con la seguridad del producto.



Art 16 RGSP

Art 4, apartado 3 del Reglamento (UE) 2019/1020



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Obligaciones de los operadores económicos venta a distancia Art. 19

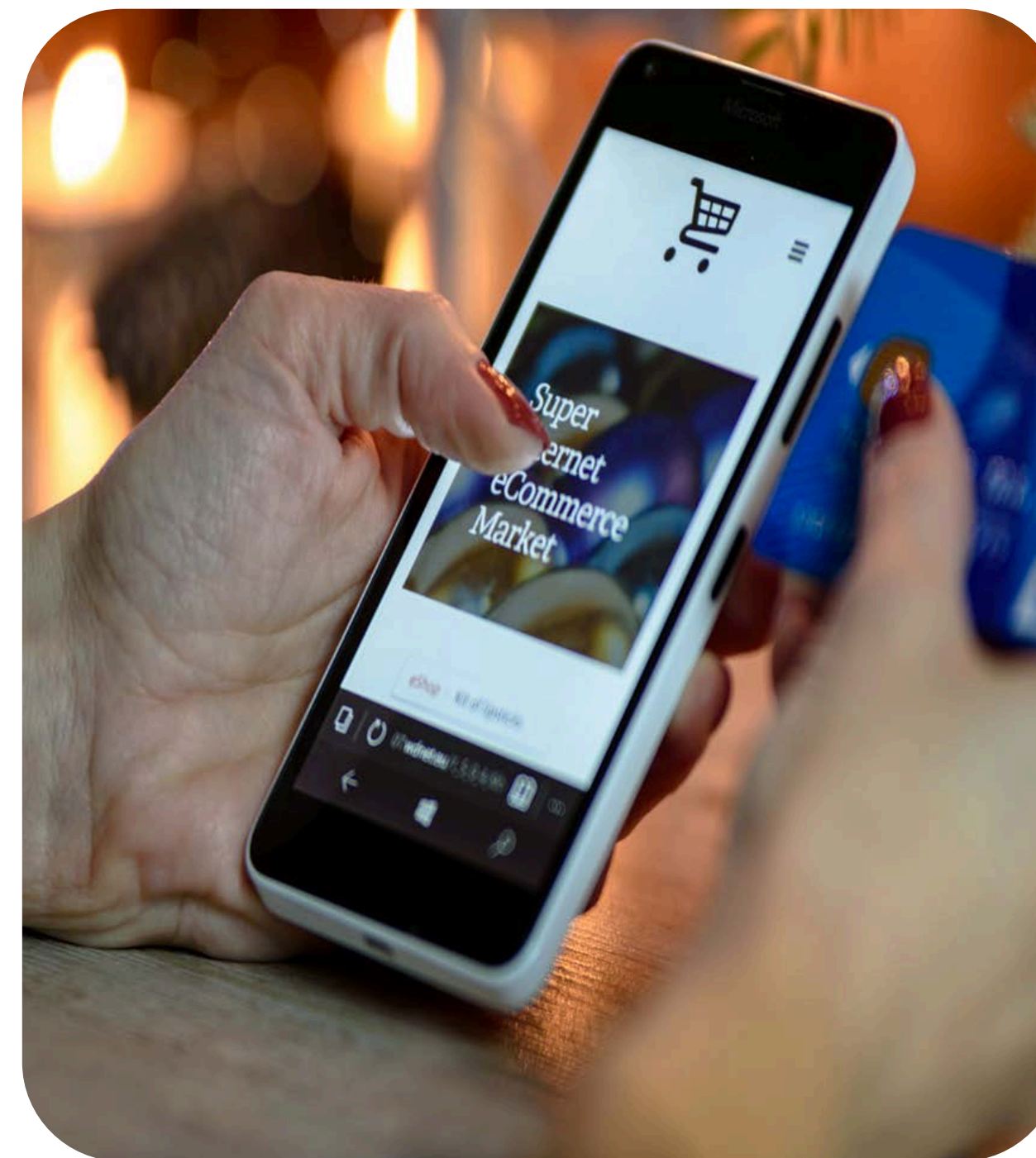
- Datos fabricante, dirección postal, **correo electrónico**
- Datos operador responsable en el caso de que el fabricante no esté en la Unión Europea
- Fotografía, modelo, identificador de producto
- Advertencias seguridad que deba colocarse en el producto o su envase, instrucciones de uso



¿Por qué es crítica la información de seguridad del producto?



Prestadores de mercados en línea obligaciones en relación a la seguridad - Art. 22

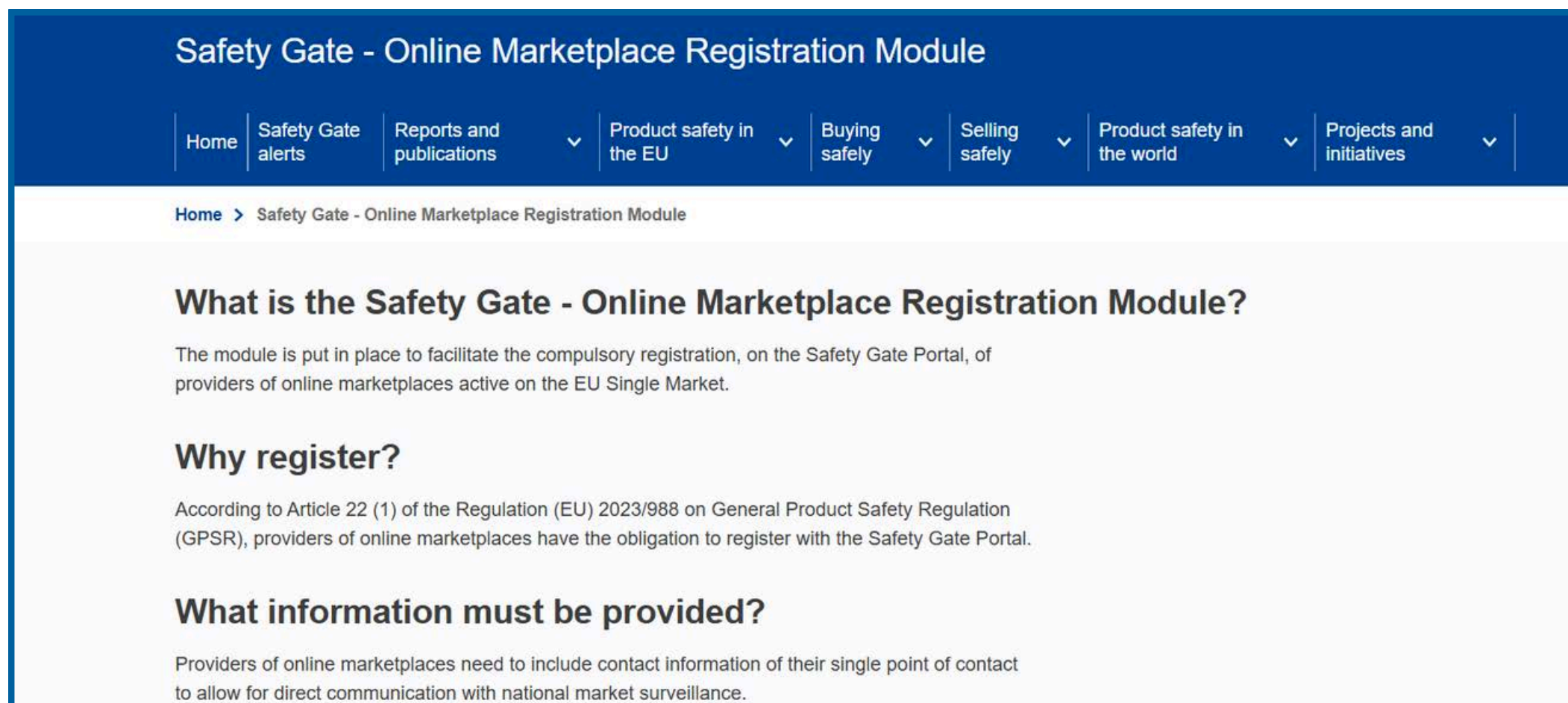


Reglamento (UE) 988/2023



Cofinanciado por
la Unión Europea

Designación de un punto único de contacto que permita la comunicación directa por medios electrónicos con las autoridades en relación a la seguridad de los productos. Se deben registrar en el Portal Safety Gate



The screenshot shows the 'Safety Gate - Online Marketplace Registration Module' webpage. The header is dark blue with white text and navigation links: Home, Safety Gate alerts, Reports and publications (with a dropdown arrow), Product safety in the EU (with a dropdown arrow), Buying safely (with a dropdown arrow), Selling safely (with a dropdown arrow), Product safety in the world (with a dropdown arrow), and Projects and initiatives (with a dropdown arrow). Below the header, a breadcrumb trail reads 'Home > Safety Gate - Online Marketplace Registration Module'. The main content area has a light blue background and contains three sections: 1. 'What is the Safety Gate - Online Marketplace Registration Module?' with a subtext: 'The module is put in place to facilitate the compulsory registration, on the Safety Gate Portal, of providers of online marketplaces active on the EU Single Market.' 2. 'Why register?' with a subtext: 'According to Article 22 (1) of the Regulation (EU) 2023/988 on General Product Safety Regulation (GPSR), providers of online marketplaces have the obligation to register with the Safety Gate Portal.' 3. 'What information must be provided?' with a subtext: 'Providers of online marketplaces need to include contact information of their single point of contact to allow for direct communication with national market surveillance.'

Punto de contacto único para los consumidores para problemas de seguridad

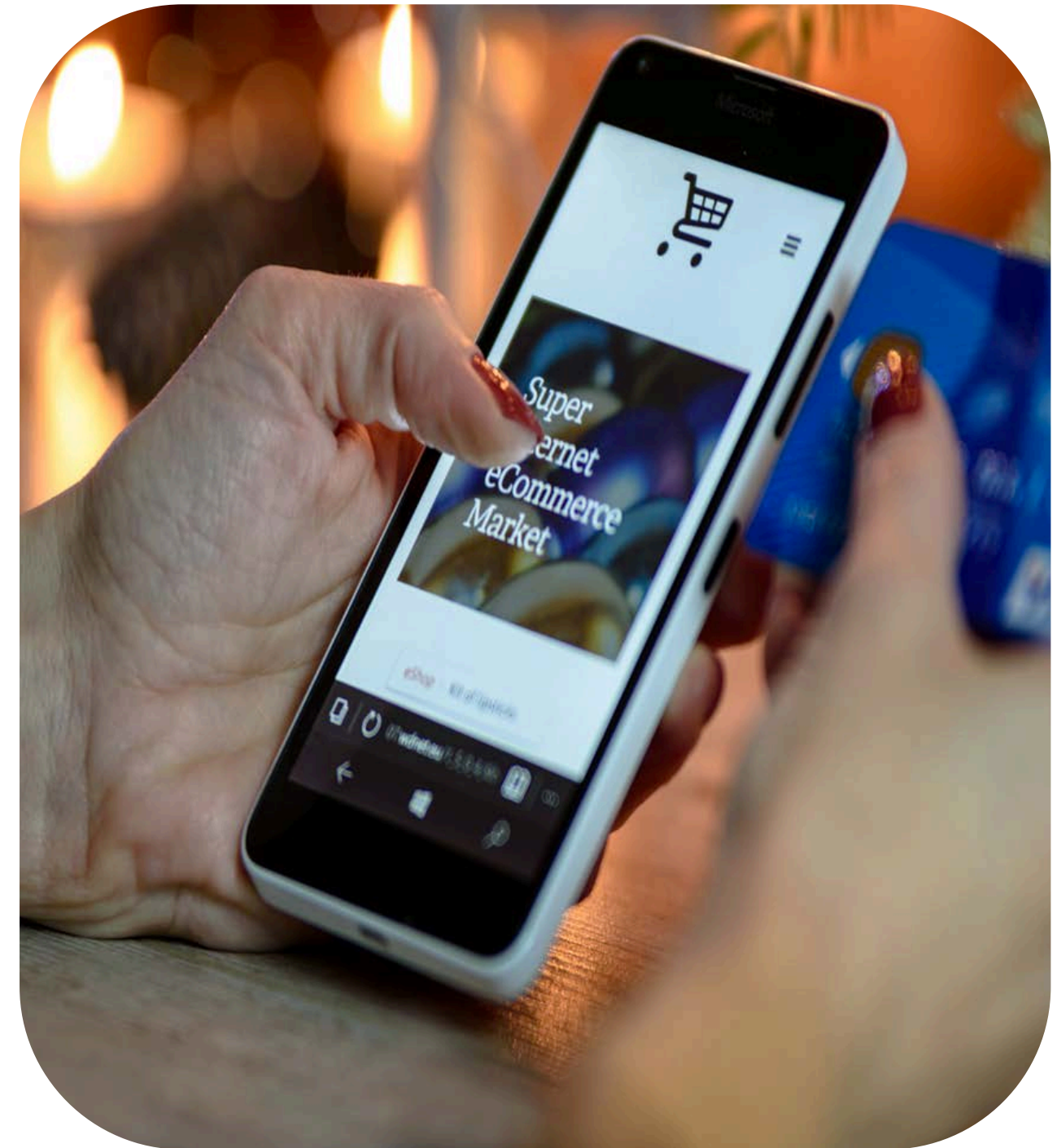


Diseñar la interfaz para que los comerciantes puedan facilitar la información requerida:

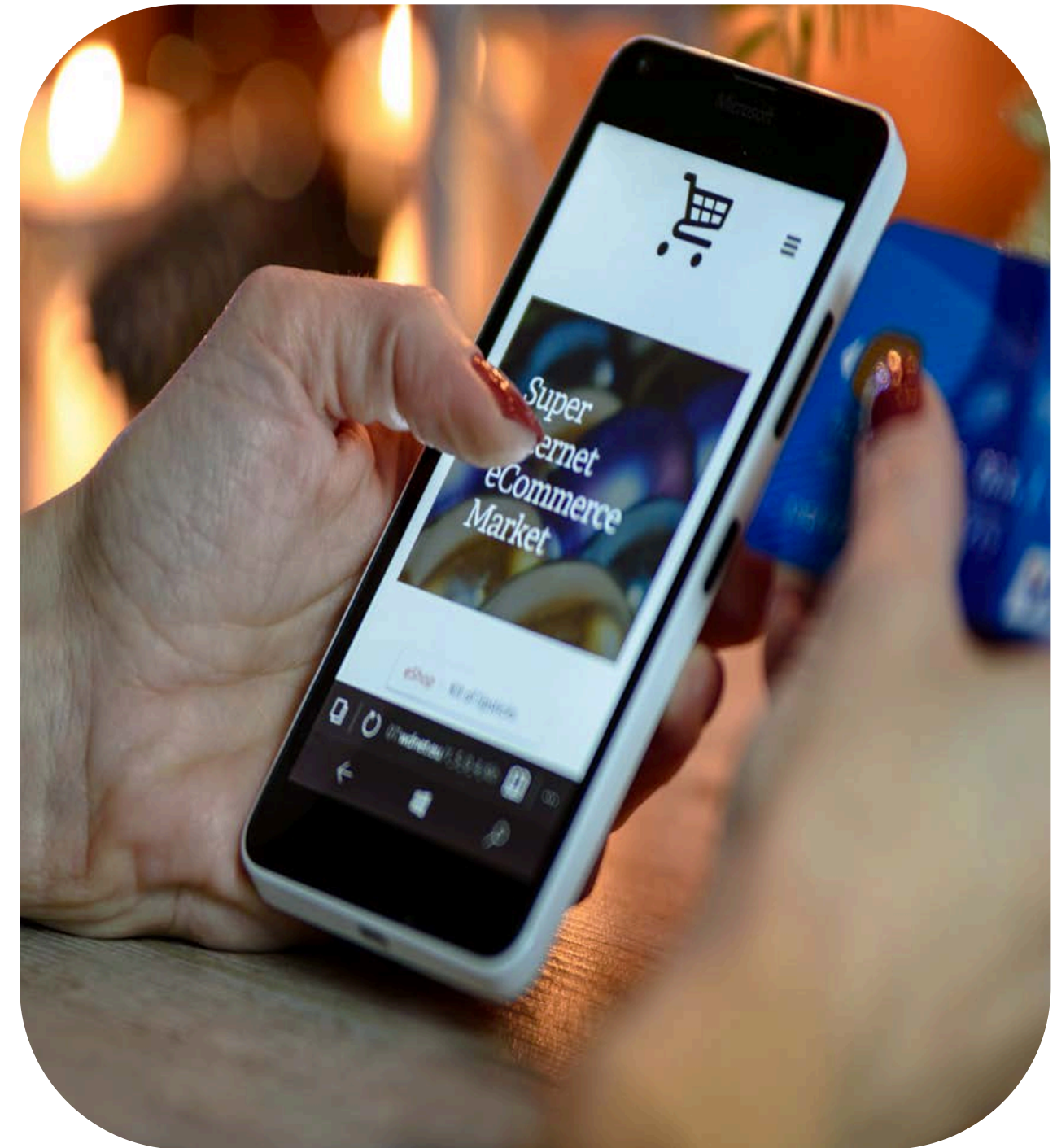
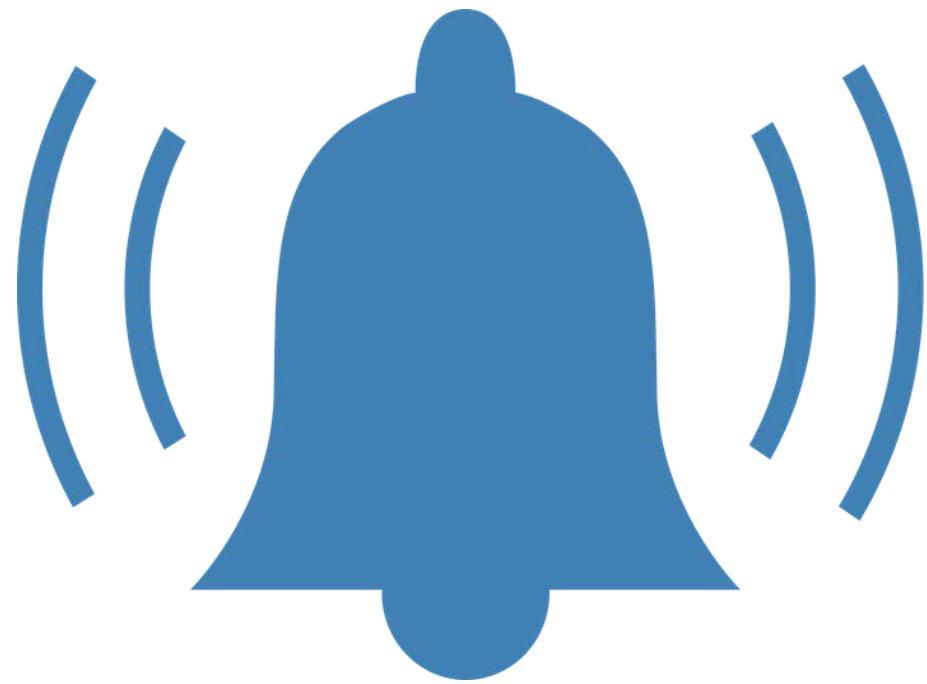
- Incluir el nombre, nombre comercial registrado o marca registrada del fabricante, así como la dirección postal y de correo electrónico del fabricante
- Si el fabricante no esté establecido en la Unión, el nombre y la dirección postal y de correo electrónico de la persona responsable
- Incluir información que permita identificar el producto, imagen, modelo y otro identificador
- Incluir advertencia o información relativa a la seguridad



Proporcionar a los consumidores información clara y oportuna cuando se haya producido la recuperación de un producto por temas de seguridad



En caso de recuperación por motivos de seguridad o info esencial para garantizar un uso seguro, los OE y los PML garantizarán que los todos consumidores afectados que puedan ser identificados sean notificados



Trazabilidad producto y empresa



Advertencias de seguridad



Al capacitar a los profesionales con conocimientos y herramientas, contribuimos a proteger cada día a millones de familias europeas. El enfoque ECP 8 80 no es solo formación, es transformación.

Mari Cruz Arenas

proyectosseguridad@aiju.es

Únete en **www.ecp880.eu**



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

El proyecto ECP 8 80 está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. Ni la Comisión Europea ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

Agenda y presentaciones del evento



This work is licensed under a Creative Commons **Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International**



Cofinanciado por
la Unión Europea

Derechos de los consumidores

¿Problemas con una compra o un producto? ¿Qué hacer?

Sandra Nascimento



Agenda y presentaciones del evento

Consumers Rights

Problems with product purchases

What can consumers do?



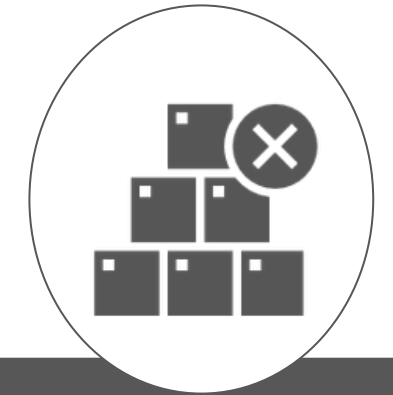
What kind of problems do consumers face when buying products?



What legislation ensures consumers protection?



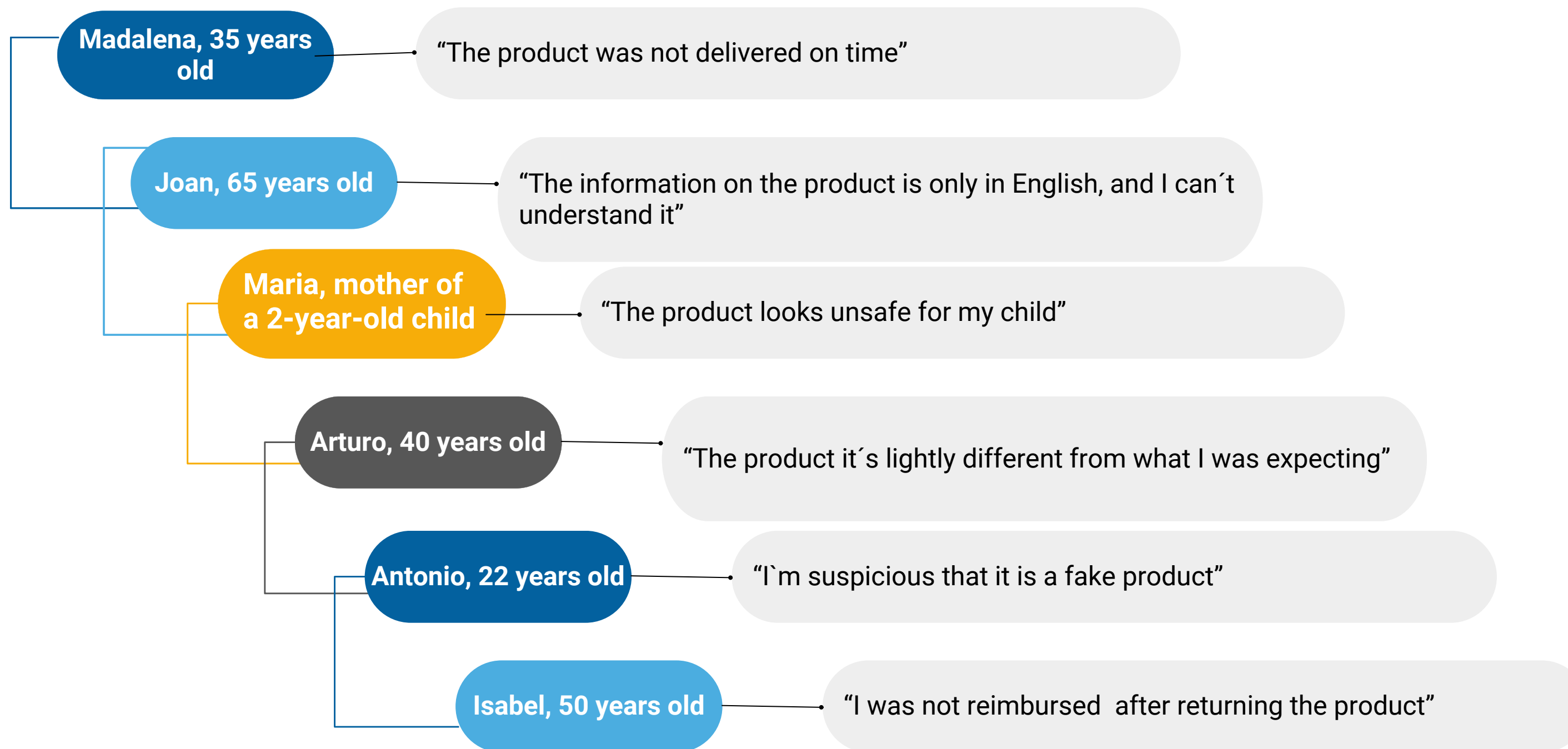
What are consumers rights?



What can consumers do and what mechanisms are available when something goes wrong?



Everyday, consumers face problems when buying products online or in-store!



Consumers rights



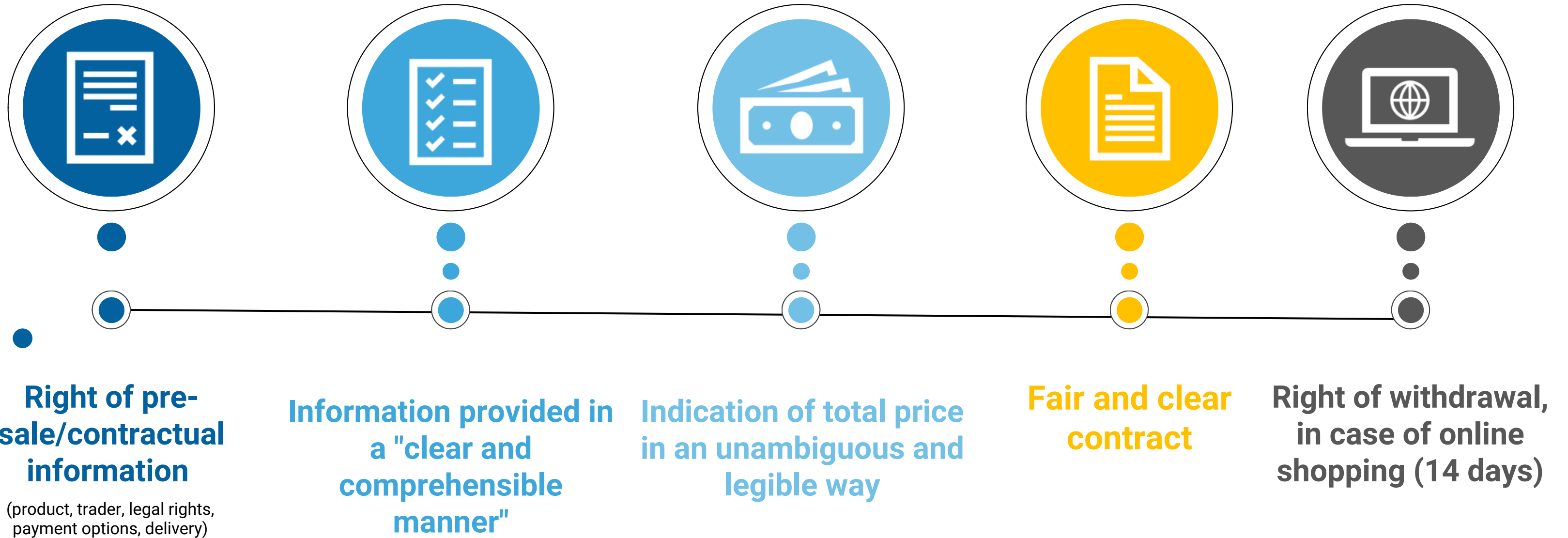
Consumers protection is spread across a set of European legal instruments



*Amend by Directive (EU) 2019/2161 in force since May 2022



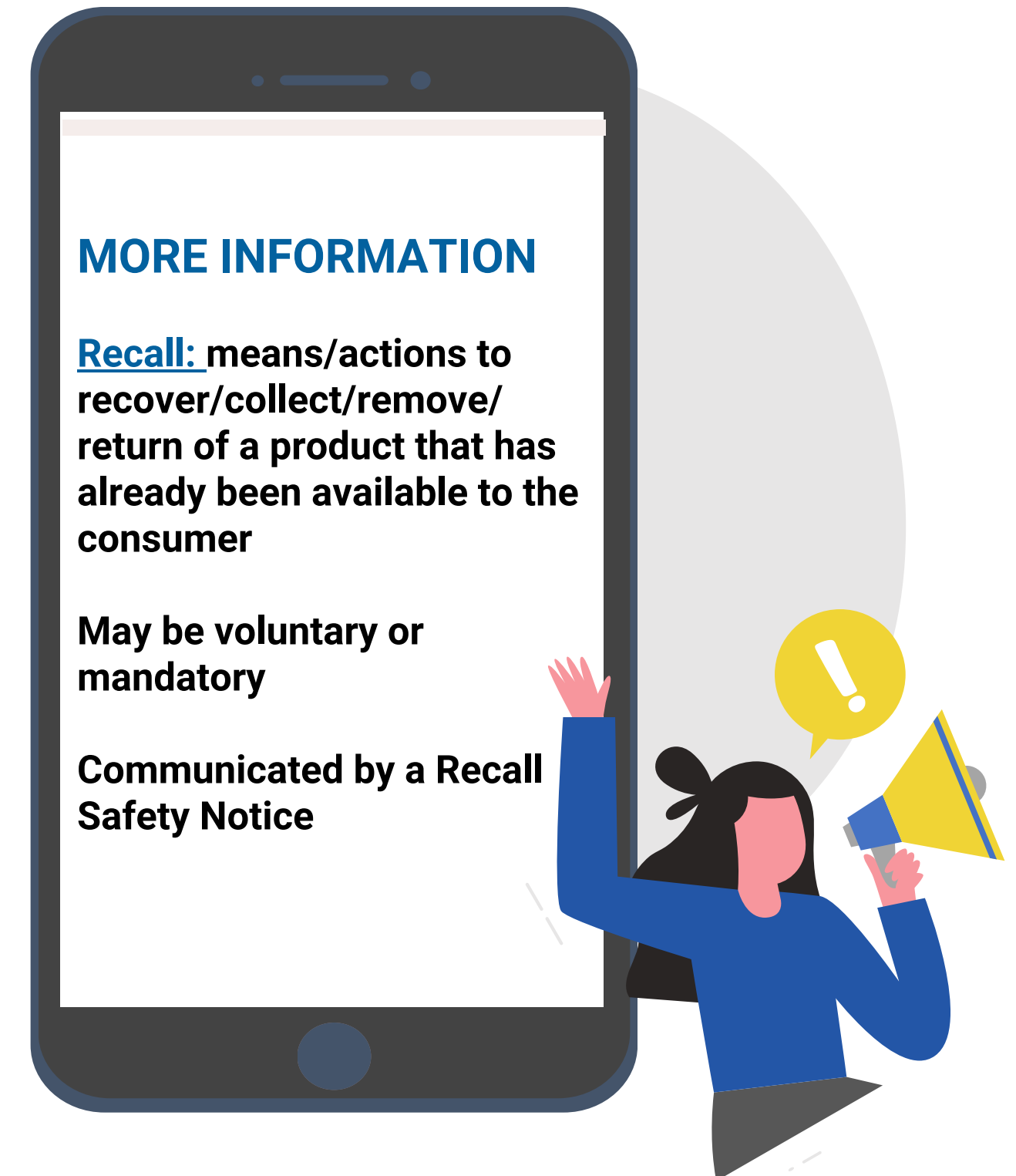
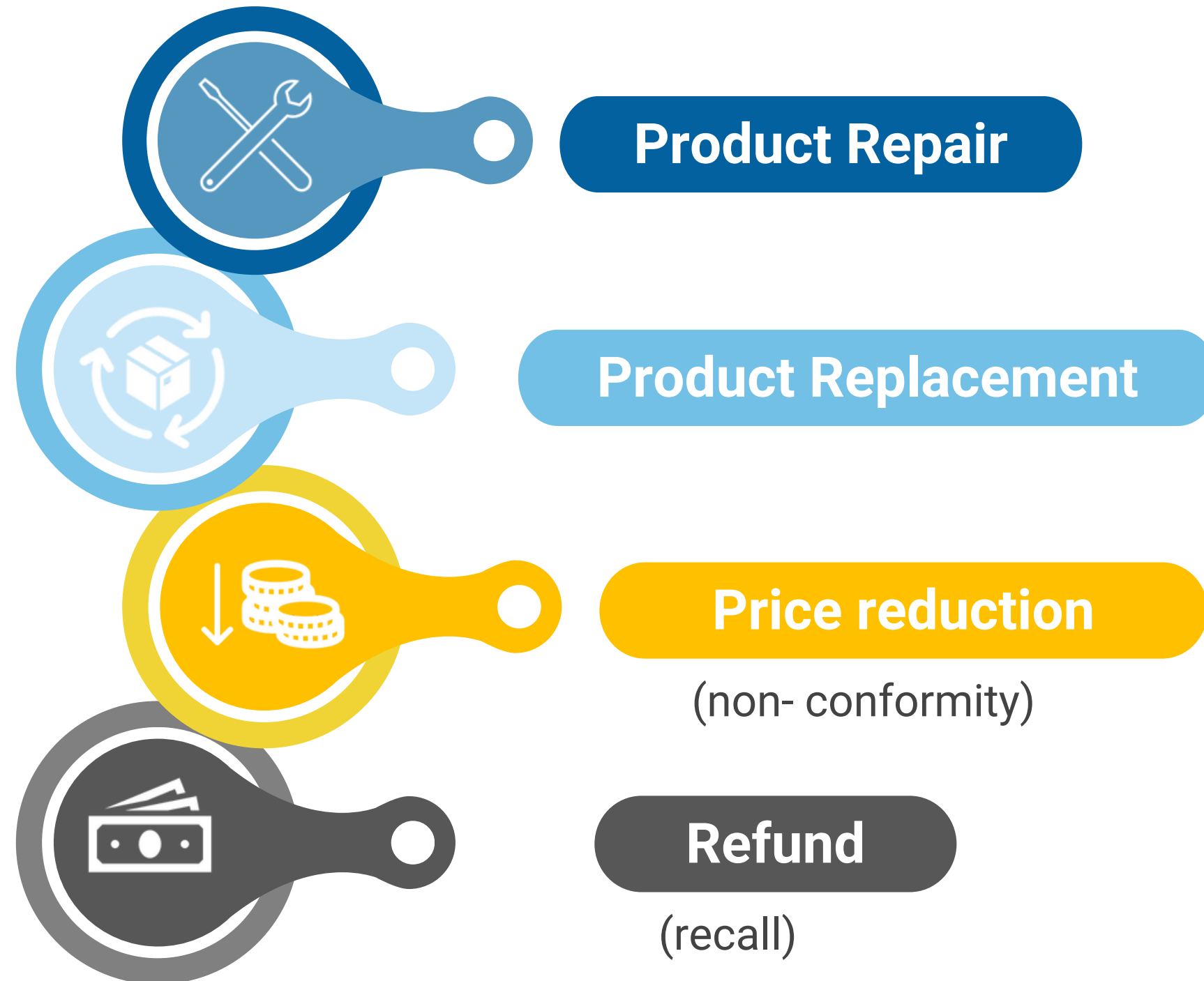
Consumers rights





Right to Compensation

In case of product non-conformity and product safety recall



When consumers rights are not respected What can consumers do?



Not solved or satisfied?

Contact a consumer organization: they can take action to help you enforce your rights

Extrajudicial mechanisms for disputes:
easier, faster, less expensive out-of-court solutions

ADR

**Alternative Dispute
Resolution National
Bodies**

Impartial dispute
resolution body
Bring consumer and trader
together to help find a
solution to their dispute.
For National Sellers

ECC

**European
Consumers
Centres**

One in each country
Other EU country
seller, Norway,
Iceland, Liechtenstein



ODR, Online Dispute Resolution Platform was discontinued
as of 20 July 2025



Cofinanciado por
la Unión Europea

When consumers rights are not respected What can consumers do?

CONSUMER

EU SMALL CLAIMS PROCEDURE (< 5.000€)

Make a claim asking for reimbursement directly to a court. The amount claimed cannot exceed €5,000€.

EU PAYMENT ORDER

Recover monetary credits resulted from claims settled in court and uncontested

Written Procedure (specific forms in e-justice)

Claim to be sent with support documents to a competent court (in your country or in the other EU country related)
There is no need of a lawyer
Applicable to products (or services) bought in another EU country

OTHERS

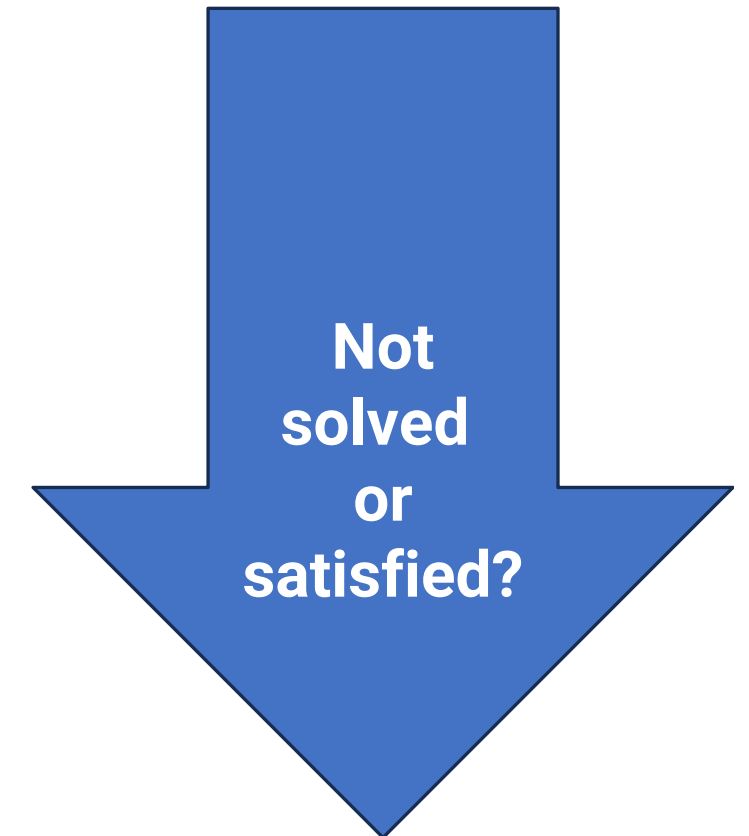
FORMAL COURT PROCEDURE

There is a need of a lawyer to advise, defend and represent consumer in court.

If consumer can't pay for formal legal action can entitled to legal aid (specific form in e-justice)

REPRESENTATIVE COLETIVE ACTIONS

For the protection of the collective interests of consumers and repealing
Several consumers harmed by the same product or service
Applied to national or cross-border
Conducted by designated qualified entities in name of consumers



- Judicial mechanisms
- Always possible to bring the case to court after an extrajudicial tentative

European e-Justice Portal
webgate.ec.europa.eu/e-justice/
Forms in all languages



Cofinanciado por
la Unión Europea

And in case of a dangerous product, What can consumers do?



the EU rapid alert system for dangerous non-food products

A Pirate?
No, just a chap after using a terrible laser pointer bought online.
Be smart! Check our tips for buying SAFE products online.

SafetyGate

The Safety Gate system allows for information on measures taken against non-food dangerous products to be circulated quickly among the national authorities responsible for product safety in the Single Market countries.

Every day, national authorities send alerts to the Safety Gate. Each alert contains information on the kind of product detected as dangerous, a description of the risk and the measures taken by the economic operator or ordered by the authority.

All countries have to follow up this information and if they find the same product on their own markets and have taken further measures, they have to share this information on Safety Gate as well.

- Safety Gate alerts**
Alerts circulated by national authorities on Safety Gate
- Selling safely**
Obligations for businesses
- Buying safely**
Safe products for consumers

Highlights

- Consumers Safety Gateway**
Report a safety incident caused by a product
- Safety Business Gateway**
Inform your national authority about dangerous product
- Register your online marketplace**
Register your website if you are selling online

Subscribe
Receive weekly reports by email

E-mail*

Language*

Personalise

Consumers Safety Gateway

Report a safety incident caused by a product

Al capacitar a los profesionales con conocimientos y herramientas, contribuimos a proteger cada día a millones de familias europeas. El enfoque ECP 8 80 no es solo formación, es transformación.

Sandra Nascimento

APSI, Portuguese Association for Child Safety Promotion

Únete en www.ecp880.eu



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

El proyecto ECP 8 80 está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. Ni la Comisión Europea ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

[Agenda y presentaciones del evento](#)



This work is licensed under a Creative Commons **Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International**



Cofinanciado por
la Unión Europea

¿Están los consumidores preparados para elegir productos sostenibles?

Qué pueden ofrecer las asociaciones de consumidores en la era del Pasaporte Digital de Producto

Encarna Alemañ



Fabián Tascón



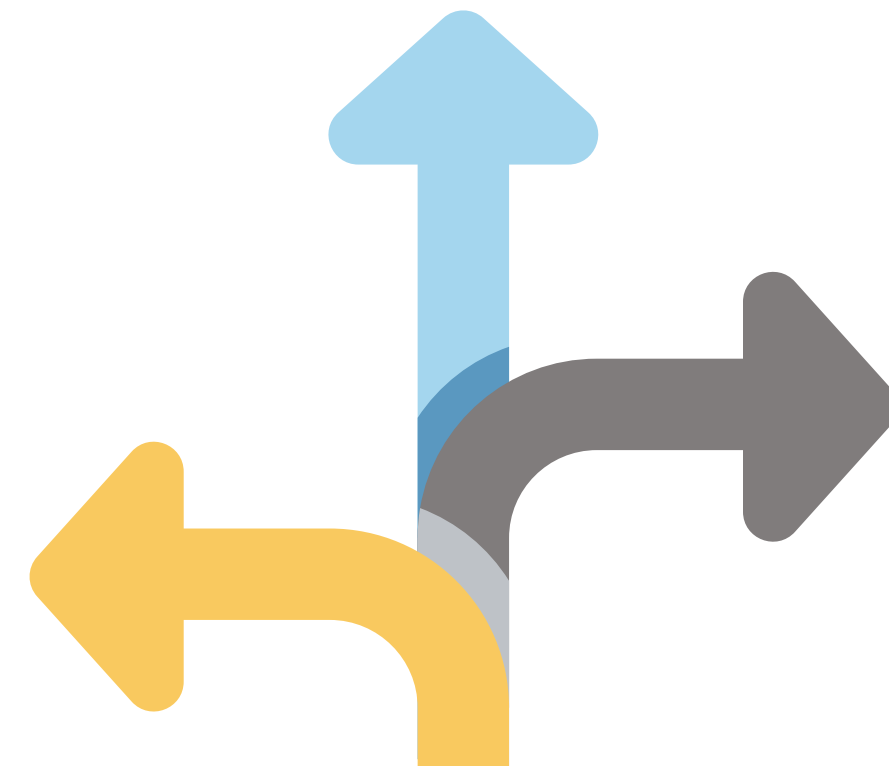
Agenda y presentaciones del evento

Elegir con información: consumo responsable



Imagina que entras en una tienda buscando una chaqueta. Hay dos modelos: uno cuesta 30€, el otro 50€. El más caro tiene un código QR que te muestra su huella de carbono, los materiales reciclados, y que ha sido fabricado en condiciones laborales justas.

¿Cuál eliges? ¿Y si no sabes cómo leer ese código? ¿Y si no confías en la información?



¿Están los consumidores realmente preparados?

Aquí viene la pregunta clave que motiva esta presentación: **¿Estamos listos para usar toda esta información de manera efectiva?** La tecnología y la legislación avanzan rápido, pero ¿avanza al mismo ritmo la capacidad del consumidor para aprovecharlas?

Preguntas críticas

- ¿Sabemos interpretar correctamente un pasaporte digital?
- ¿Confiamos en los datos que nos ofrecen los fabricantes?
- ¿Tenemos acceso fácil y universal a esta información?
- ¿Entendemos qué significan términos como "huella de carbono" o "economía circular"?

Retos actuales

- **Educación y alfabetización digital:**
No todos dominan la tecnología necesaria
- **Confianza en el sistema:**
Escepticismo sobre la veracidad de los datos
- **Accesibilidad:** Barreras idiomáticas, técnicas y de diseño
- **Sobrecarga de información:**
Demasiados datos pueden paralizar la decisión

Oportunidades reales

- **Mayor conciencia ambiental:** Los consumidores están cada vez más sensibilizados
- **Herramientas para elegir mejor:**
Información clara facilita decisiones conscientes
- **Presión sobre la industria:** El consumidor informado impulsa cambios positivos
- **Empoderamiento ciudadano:**
Recuperar el control sobre nuestras elecciones de consumo



¿Qué es el Pasaporte Digital del Producto?



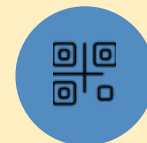
Registro digital completo

Acompaña al producto durante todo su **ciclo de vida**, desde la fabricación hasta el reciclaje



Información transparente

Incluye **origen, composición, impacto ambiental, reciclabilidad e instrucciones de reparación**



Acceso sencillo

Vinculado a un código **QR único** que permite a consumidores y autoridades consultar los datos fácilmente

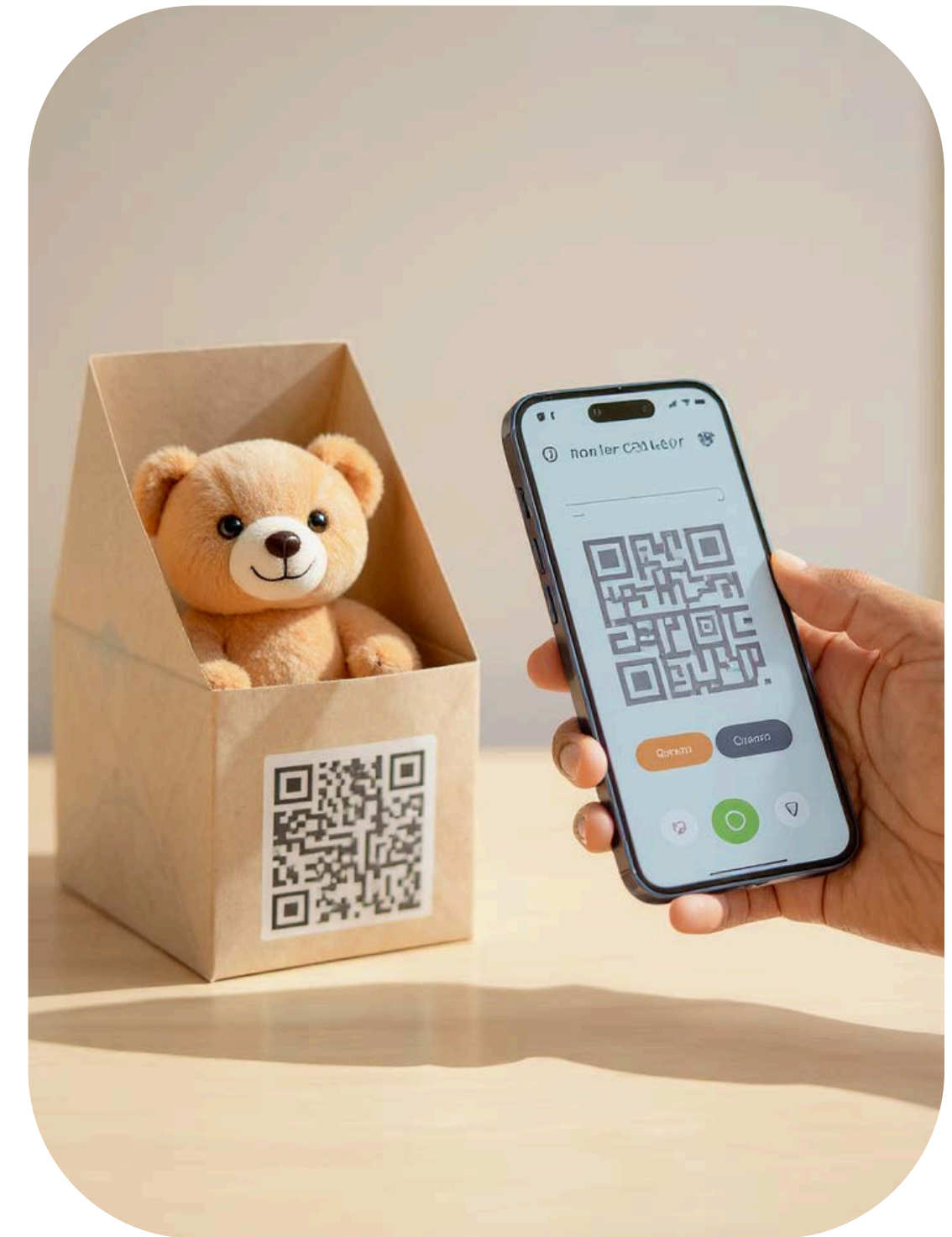
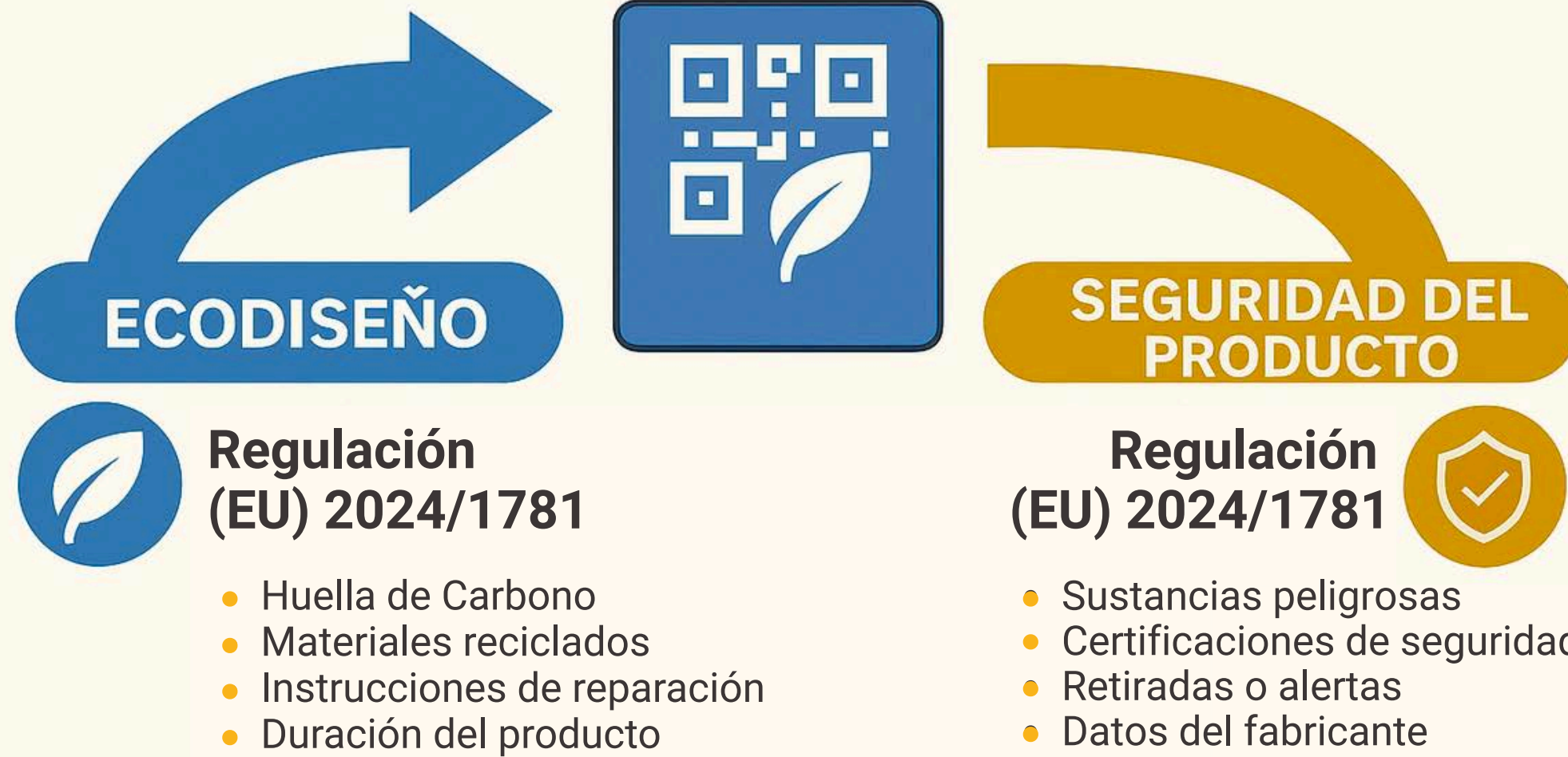


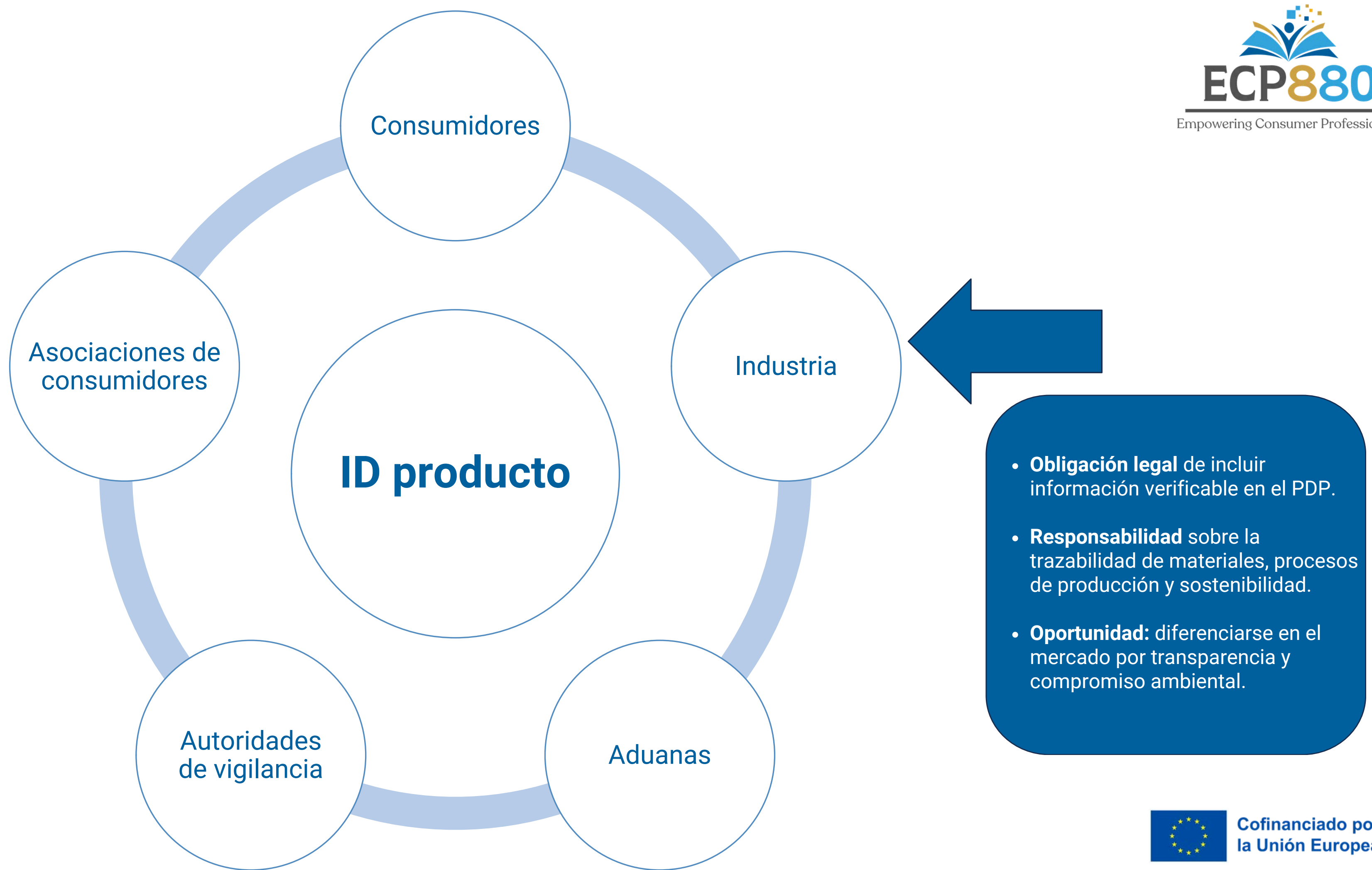
Imagen generada con IA

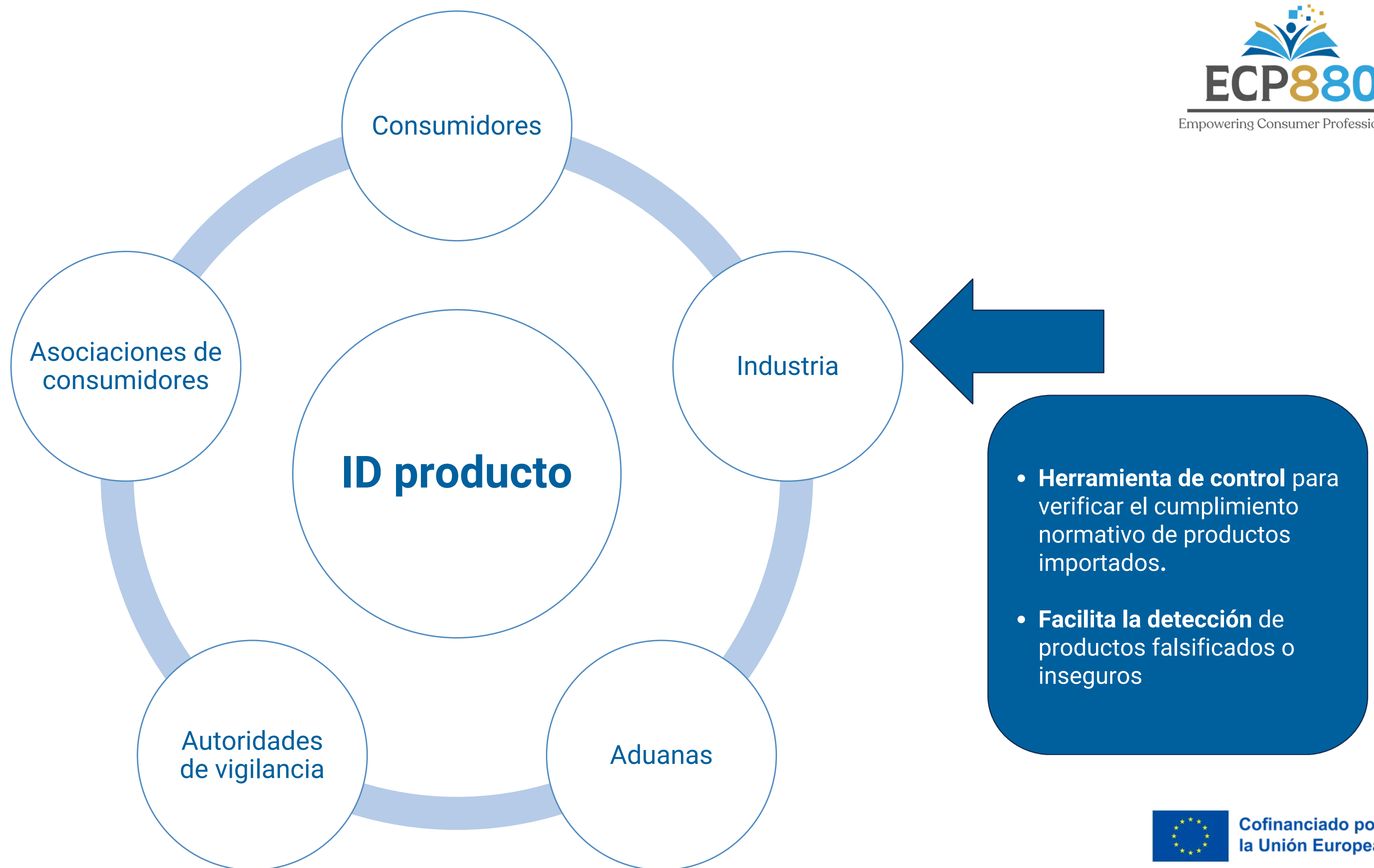




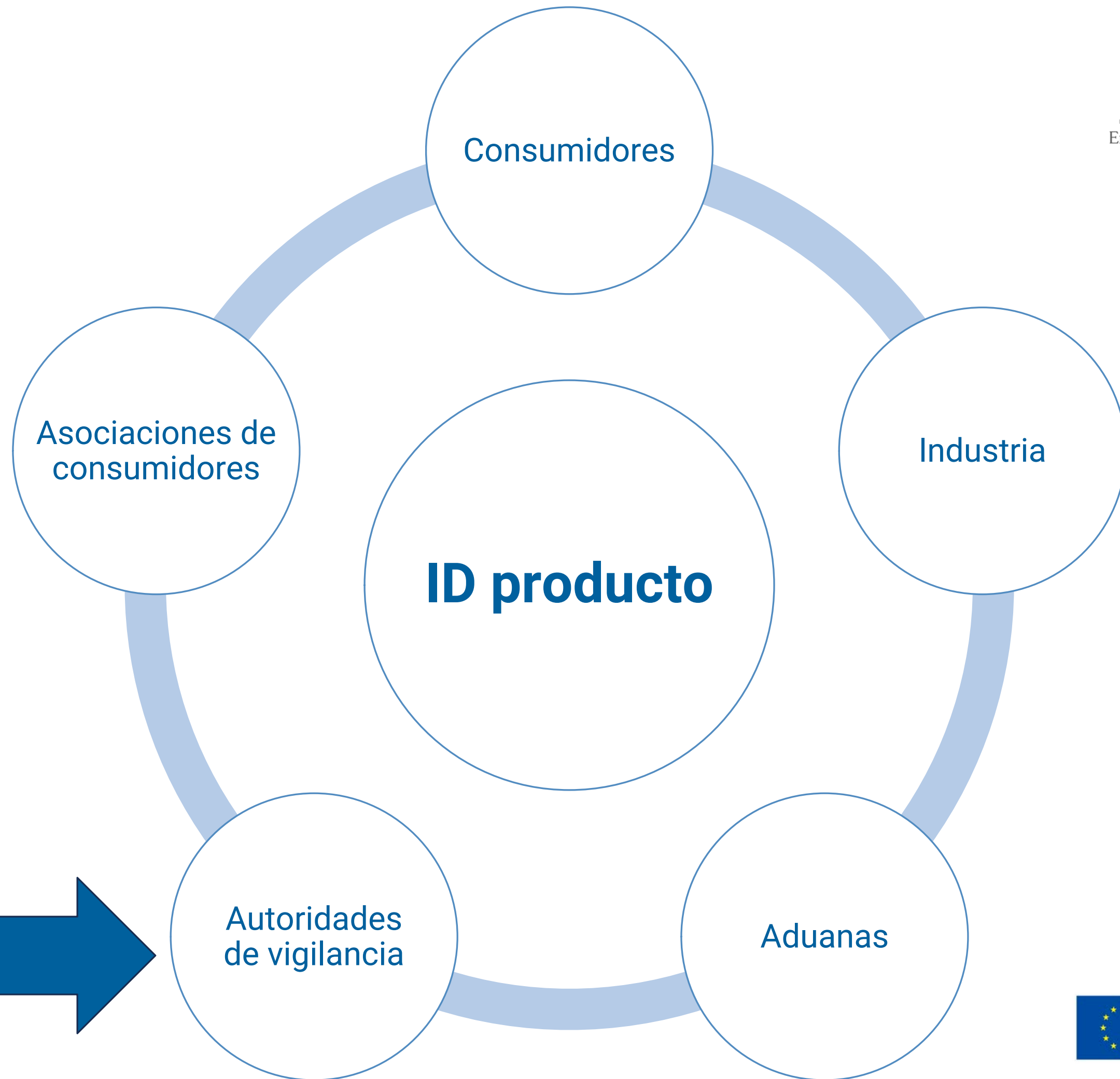
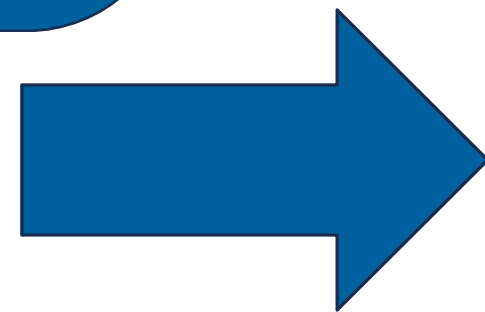
Pasaporte Digital del Producto



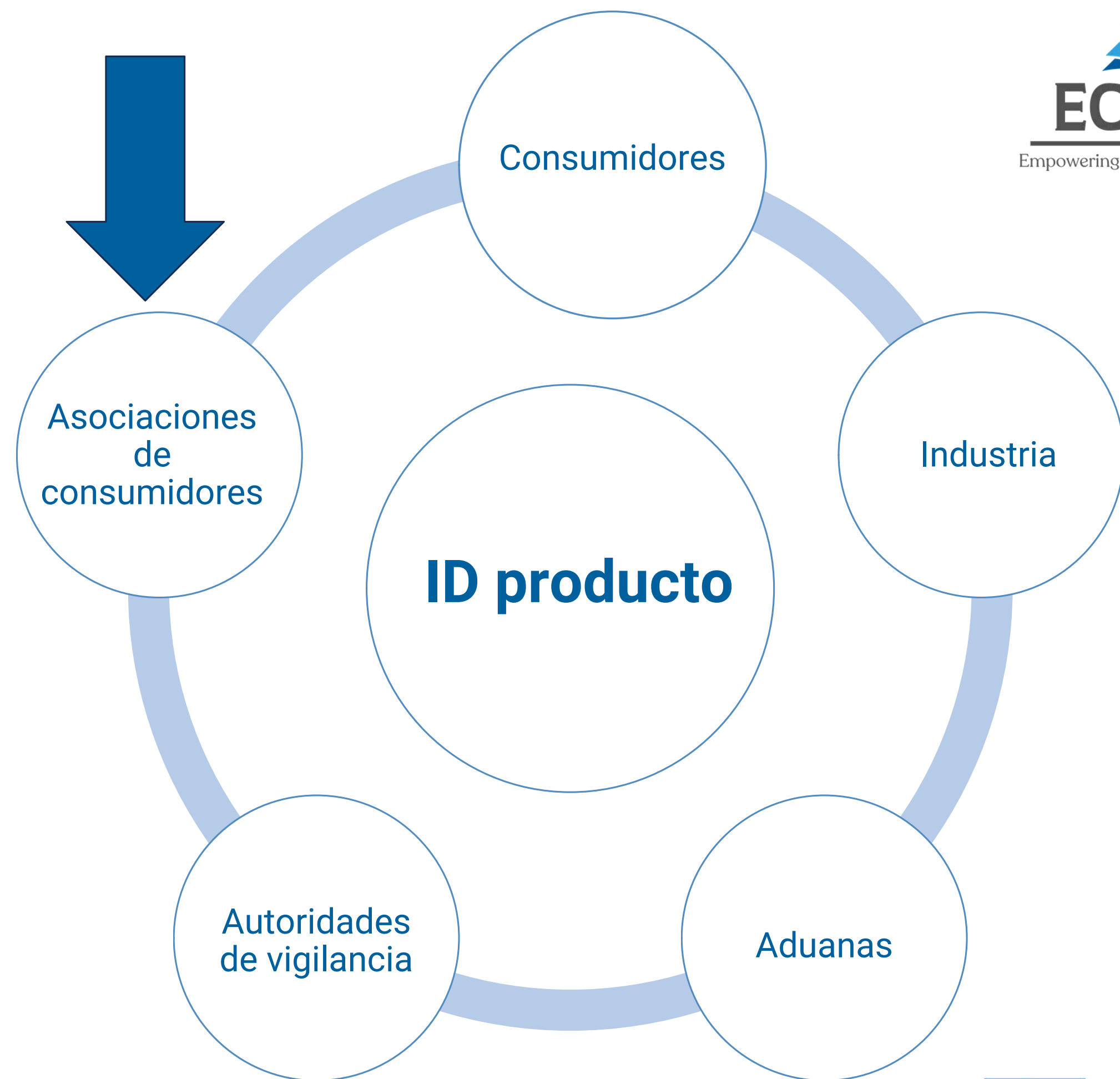




- Acceso rápido a datos sobre seguridad, composición y alertas de productos
- Mejora la eficiencia en la retirada de productos peligrosos
- Fortalece la supervisión en un mercado cada vez más digitalizado y globalizado



- **Rol educativo:** Informar, formar y acompañar al consumidor
- **Responsabilidad social:** garantizar que el acceso al PDP sea inclusivo
- **Interlocutores clave** entre consumidores y administraciones





- **Acceso a información transparente** sobre sostenibilidad, seguridad, trazabilidad y reciclabilidad.
- **Empoderamiento** para tomar decisiones de compra más conscientes.
- **Riesgo:** si no tienen acceso digital o conocimientos suficientes, pueden quedar excluidos (brecha digital).





La brecha digital y la inclusividad



Pero aquí surge una pregunta clave: ¿estamos todos preparados para usar esta herramienta?

El proyecto ECP **8 80** busca precisamente que nadie se quede atrás. Porque si el acceso a la sostenibilidad depende de escanear un código QR,

¿Qué pasa con quienes no tienen smartphone, no saben cómo hacerlo, o no entienden los términos técnicos?

Hay una brecha digital que debemos cerrar. Necesitamos alfabetización digital, interfaces accesibles, y un diseño inclusivo que tenga en cuenta a todas las edades, capacidades y contextos.



El papel fundamental de las asociaciones de consumidores



Imagen generada con IA

- **Informar:** explicar qué es el Pasaporte Digital y por qué importa.
- **Formar:** ofrecer talleres, guías y recursos para interpretar la información.
- **Acompañar:** estar al lado del consumidor en cada paso de esta transición.
- **Exigir:** transparencia y veracidad a fabricantes y distribuidores.

Solo así el consumidor podrá ejercer su poder de decisión de forma consciente y sostenible.



Ejemplos prácticos: Empresas pioneras

Algunas empresas ya están liderando el cambio, demostrando que el Pasaporte Digital del Producto no es solo una obligación legal, sino una oportunidad para generar confianza y diferenciarse en el mercado.

Moda sostenible

Marcas como Bon+Berg (Irlanda), The Morphbag y Tammam (Reino Unido) utilizan pasaportes digitales basados en blockchain para garantizar la trazabilidad de sus prendas, mostrar su impacto ambiental y evitar falsificaciones.

Baterías industriales

Fabricantes han implementado sistemas como Code Contract Trackline para documentar el ciclo de vida completo de sus baterías, mejorando la trazabilidad, facilitando el reciclaje y reduciendo drásticamente el uso de papel.

Electrónica de consumo

Algunos fabricantes de smartphones permiten escanear un código QR para conocer el origen de los minerales utilizados, la huella de carbono del dispositivo y el historial completo de reparaciones realizadas.

Estos ejemplos demuestran que la tecnología ya existe y funciona. El reto ahora es hacerla accesible y comprensible para todos.

Conclusión

El **Pasaporte Digital del Producto** representa mucho más que una obligación normativa: es una oportunidad histórica para empoderar al consumidor y transformar el mercado hacia la sostenibilidad real y verificable.

Próximos pasos:

1. Familiarizarse con el marco legal y las herramientas digitales
2. Desarrollar programas de educación para consumidores
3. Colaborar con empresas para mejorar la accesibilidad de la información
4. Exigir transparencia y verificación de datos a fabricantes y distribuidores



Imagen generada con IA

📄 El cambio empieza hoy. Cada consumidor informado es un paso hacia un futuro más sostenible y justo.



Cofinanciado por
la Unión Europea

Al capacitar a los profesionales con conocimientos y herramientas, contribuimos a proteger cada día a millones de familias europeas. El enfoque ECP 8 80 no es solo formación, es transformación.

Encarna Alemañ & Fabián Tascón

AIJU & Lucentum

proyectosseguridad@aiju.es

Únete en **www.ecp880.eu**



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

El proyecto ECP 8 80 está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. Ni la Comisión Europea ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

Agenda y presentaciones del evento



This work is licensed under a Creative Commons **Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International**



Cofinanciado por
la Unión Europea

Casos inspiracionales

Ivone Bastos
Sandra Nascimento



Agenda y presentaciones del evento



Role of Consumers Organizations

Education, Support & Counseling (practical example “Purchase and use of Child Cars Seats”)

General Information
(APSI website, leaflet)



Education sessions to consumers with practical demonstration and training of Child Car Seats Installation



Personalized counselling “Families Channel”

ATÉ AOS 4 ANOS

As crianças pequenas têm o pescoço muito frágil e a cabeça grande e pesada. Por isso, devem viajar em cadeirinhas voltadas para trás até aos 4 anos. Só assim, numa colisão frontal (as mais frequentes e, regra geral, mais graves), as suas costas, a cabeça e o pescoço serão amparados uniformemente.

As cadeiras voltadas para trás são as que protegem de forma mais eficaz — em caso de acidente, podem salvar a vida de 9 em cada 10 crianças. Nunca podem ser instaladas no lugar do passageiro da frente se houver um airbag frontal ativo.

RECÉM-NASCIDO
Cadeira até aos 75 ou 87 cm

Normalmente designada por ‘ovinho’ é a cadeira mais indicada para recém-nascidos e crianças até 12 a 18 meses. Deve ser utilizada desde a primeira viagem do bebé, da maternidade para casa, e até o mais tarde possível, mesmo que os pés batam nas costas do banco ou que as pernas fiquem dobradas. Enquanto estiver dentro do intervalo de altura e limite de peso indicado pelo fabricante, o arnés (junto interno) estiver à altura do ombro e a cabeça bem apoiada, a criança não necessita de mudar para uma cadeira maior.

A sítio, onde a criança viaja desatada e por esta razão menos protegida, só deve ser utilizada em casos especiais e por indicação médica.

MAIS DE 12 MESES
Cadeira até aos 105 cm ou mais, voltada para trás

Para esta fase existem muitos modelos de cadeirinhas. O mais importante é que a criança continue a ser transportada voltada para trás, o que deve acontecer, idealmente, até aos 4 anos. Antes dos 15 meses não é permitido transportar as crianças viradas para a frente.

Alguns modelos, caracterizados de costas até aos 105 cm, permitem transportar as crianças voltadas para trás até aos 4 anos. São cadeiras maiores que precisam de mais espaço no automóvel e cuja instalação é mais complexa.

A SEGURANÇA DA CRIANÇA NO AUTOMÓVEL

DO NASCIMENTO AOS 10 ANOS

ESCOLHA A CADEIRINHA ADEQUADA

apsi associação para a promoção da segurança infantil

Canal **FAMILIA**

Patrocinado por: **mudum** Comunidade de Seguros GRUPO CREDIT AGRICOLE

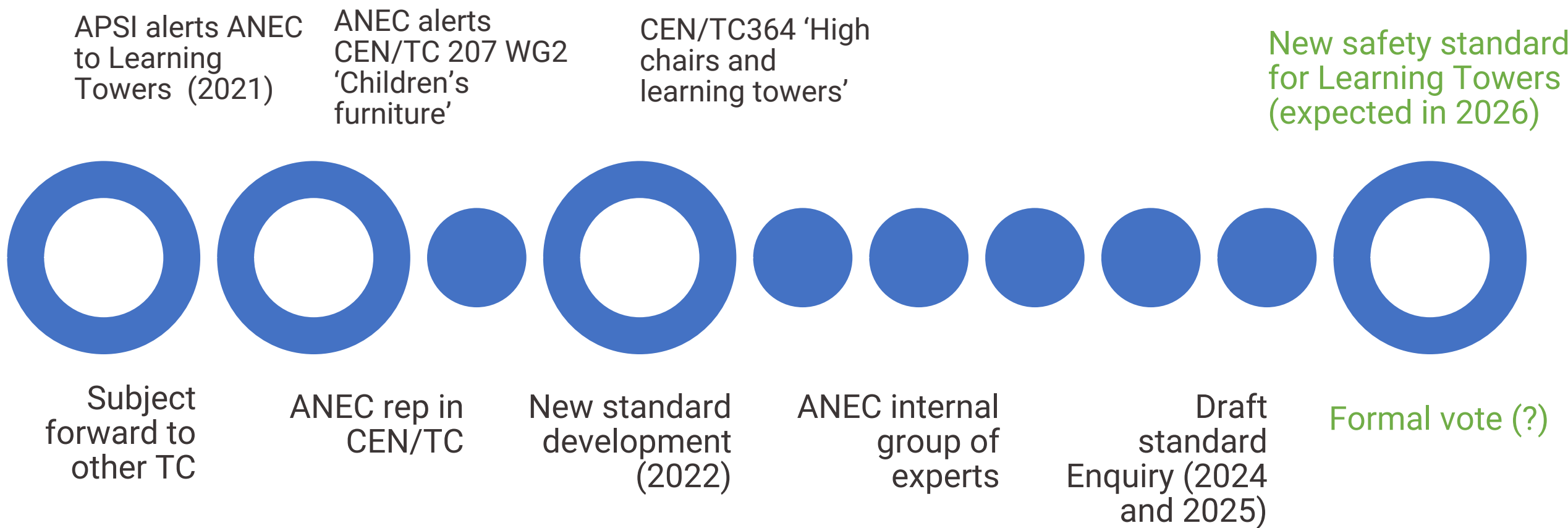
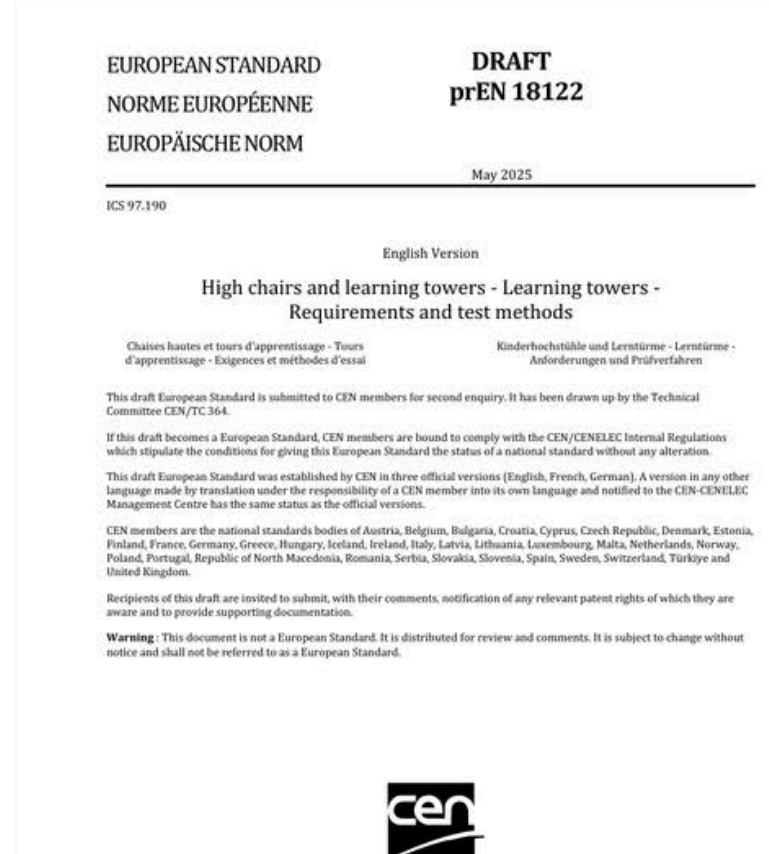
apsi associação para a promoção da segurança infantil

Role of Consumers Organizations

Influence policies and standards (practical example “Learning Towers”)



Dangerous by design – falls, entrapment
Others risks related to use
New product – without standard
Several recalls in E.U.A and EU (Safety Gate)



pr EN 18122 'Highchairs and learning towers - Learning towers - Requirements and test methods'

Role of Consumers Organizations

Information (practical example “Risks of Counterfeit Products”)

Social media campaign “Sextas sem Falsificações” (Fridays without Counterfeiting)”

- 3-month campaign, every two weeks, every Friday, same hour
- 2 sequential steps:
 - 1º challenges in stories (quiz, true/false...) – create interest, engage people
 - 2º post answering/explaining the topic – give information (few at each time)



Al capacitar a los profesionales con conocimientos y herramientas, contribuimos a proteger cada día a millones de familias europeas. El enfoque ECP 8 80 no es solo formación, es transformación.

Ivone Bastos, Sandra Nascimento

APSI, Portuguese Association for Child Safety Promotion

ibastos@apsi.org.pt | snascimento@apsi.org.pt

Únete en www.ecp880.eu



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

El proyecto ECP 8 80 está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. Ni la Comisión Europea ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

[Agenda y presentaciones del evento](#)



This work is licensed under a Creative Commons **Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International**



Cofinanciado por
la Unión Europea

Casos prácticos e intercambio de experiencias entre participantes



Agenda y presentaciones del evento

Caso práctico 1

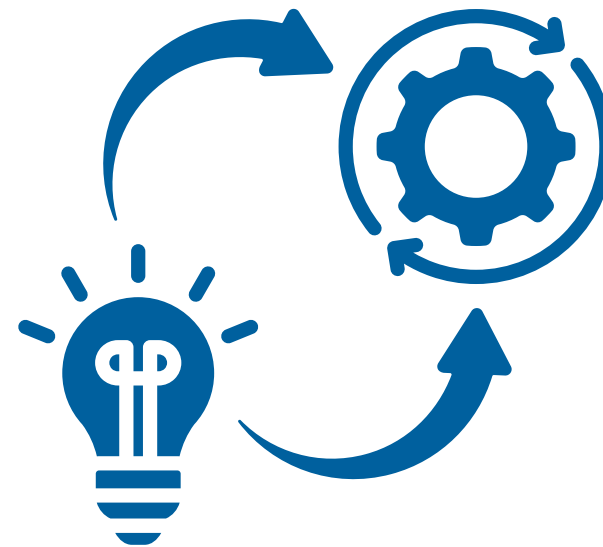
Consejos para la compra online de juguetes en Navidad.

¿Son conscientes los consumidores de los riesgos para la salud de ciertos productos del canal online?

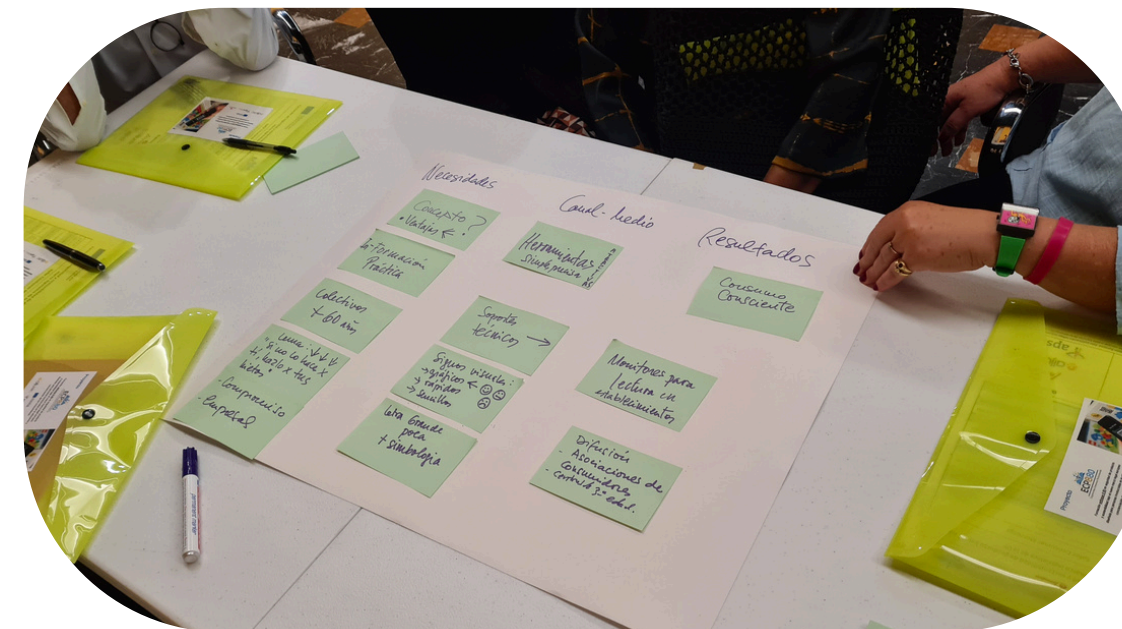
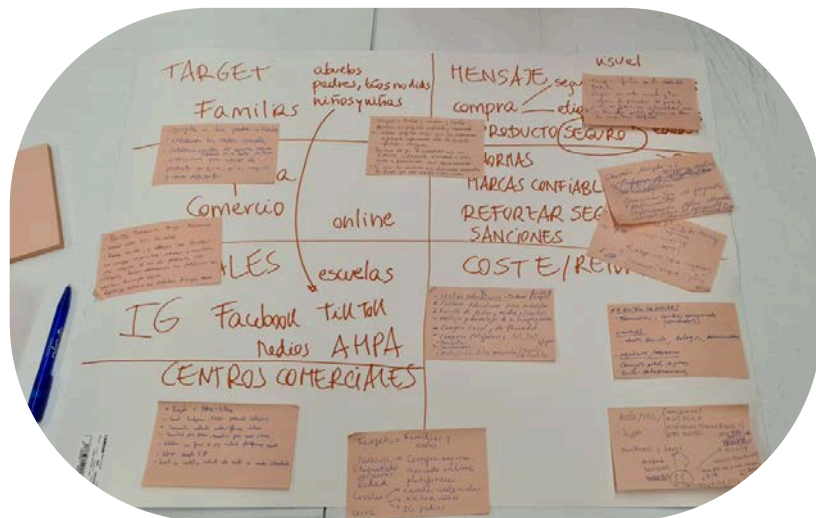
Caso práctico 2

Nuevo escenario con el DPP y los productos de consumo

¿Cómo introducir el concepto de pasaporte digital de producto a los más mayores?



Participación en el taller por parte de los asistentes



Clausura



Sesión virtual

28 de octubre de 2025

**Consumidores, Seguridad y sostenibilidad de los productos:
lecciones aprendidas. ¿Qué puede hacer su organización?**

Indice

Presentación Lucentum

Presentación AIJU



Cofinanciado por
la Unión Europea



Cofinanciado por
la Unión Europea

Empowering **C**onsumer **P**rofessionals:
Formación en seguridad y sostenibilidad
bajo el nuevo marco normativo de la UE

Fabián Tascón & Soledad Morales



Presentaciones de la sesión

Safer Consumer Mornings

- **07/10:** El papel de las organizaciones de consumidores bajo el nuevo marco legal europeo
- **14/10:** Seguridad de Producto, Derechos del consumidor y Transición hacia la sostenibilidad de Producto
- **28/10:** Consumidores, seguridad y sostenibilidad de los productos: lecciones aprendidas



Safer Consumer Mornings

El objetivo es (enfoque 8 80):

- Capacitar a profesionales
- Crear materiales adaptables a todas las edades (de 8 a 80)
- Empoderar a consumidores

El proyecto ha sido posible gracias a:

- La cofinanciación del programa Erasmus+
- La colaboración de tres organizaciones socias del proyecto



Resultados del Proyecto

Toolkit con contenidos sobre:

- Seguridad de producto
- Sostenibilidad de producto y pasaporte digital de producto
- Derechos del consumidor
- El nuevo rol de las asociaciones de consumidores

Formaciones presenciales:

- España (Octubre 2025)
- Portugal (Marzo 2026)



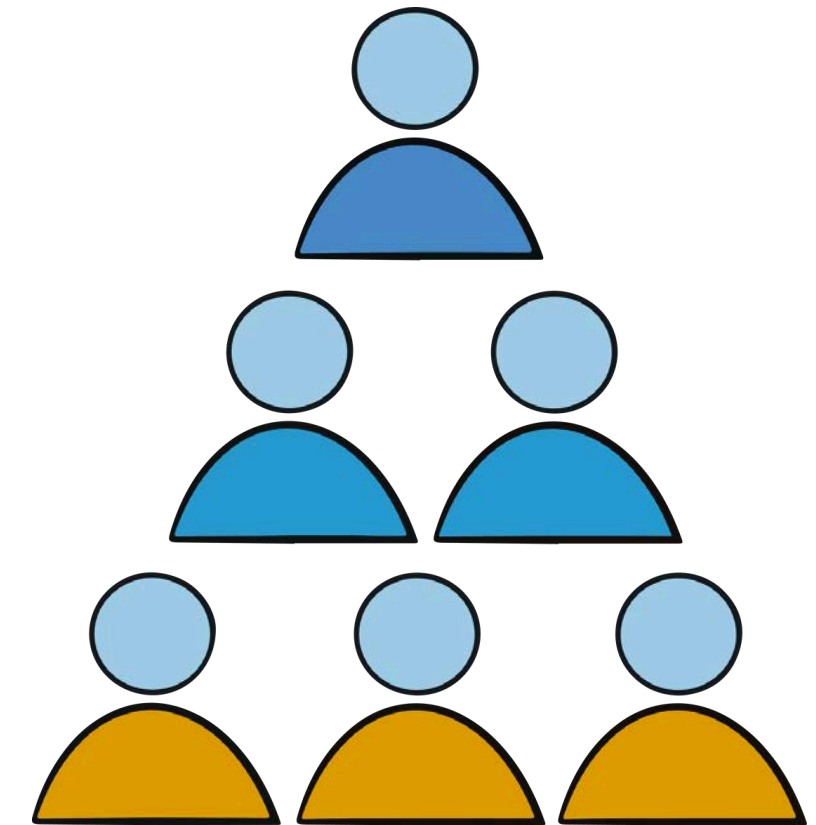
8 TO 80



Los derechos de los consumidores en Europa



- **El rol de las organizaciones**
- Los derechos del consumidor
- Seguridad de producto en el mercado online
- Sostenibilidad de producto y el Pasaporte Digital de Producto (DPP)



Rol de las asociaciones de consumidores: Competencias

Educar



Defender



Vigilar



Representar



Rol de las asociaciones de consumidores: Herramientas

Formación y materiales

Talleres, guías y recursos educativos para consumidores y profesionales



Canales de alerta y reclamación

Safety Gate, mediación, plataformas ADR, contacto directo con consumidores



Cooperación institucional

Trabajo conjunto con autoridades, otros organismos y plataformas online



Comunicación y sensibilización

Campañas informativas, redes sociales, colaboración con medios



- El rol de las organizaciones
- **Los derechos del consumidor**
- Seguridad de producto en el mercado online
- Sostenibilidad de producto y el Pasaporte Digital de Producto (DPP)



Derechos de los consumidores

Los consumidores

- Tienen garantía legal de 2 años (y 1 año si el producto es de segunda mano)
- Pueden devolver o desistir de una compra online en 14 días, sin dar explicaciones
- Tienen derecho a compensación o reparación si un producto causa daños o no cumple con lo prometido
- Pueden reclamar o denunciar productos inseguros, falsos o ilegales, así como prácticas comerciales abusivas o engañosas



Derechos de los consumidores: Herramientas

Los consumidores

- Pueden acudir a las asociaciones de consumidores para recibir apoyo o presentar reclamaciones colectivas
- Pueden usar mecanismos extrajudiciales para resolver conflictos de forma rápida y gratuita
- Si no hay acuerdo, pueden acudir al Portal e-Justice europeo para iniciar una reclamación formal ante los tribunales
- Pueden denunciar productos inseguros a través de Safety Gate o comunicar prácticas comerciales abusivas o engañosas

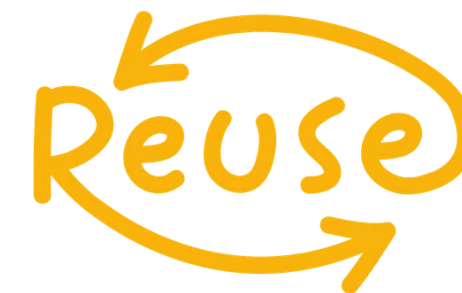
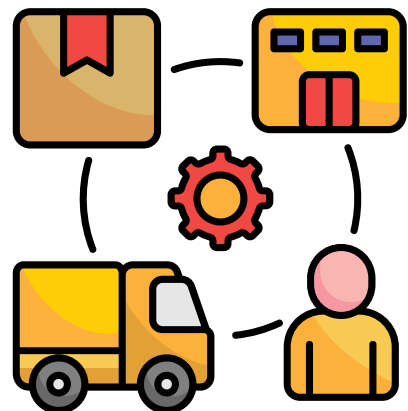
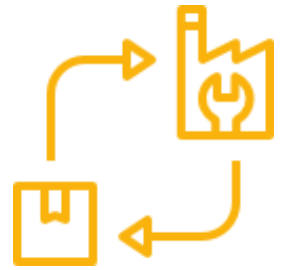


- El rol de las organizaciones
- Los derechos del consumidor
- **Seguridad de producto en el mercado online**
- Sostenibilidad de producto y el Pasaporte Digital de Producto (DPP)



Seguridad de producto

- La seguridad del producto es una obligación legal en toda la Unión Europea, y afecta a todos los productos, nuevos o de segunda mano
- El Reglamento (UE) 2023/988 también cubre los productos reutilizados, reparados o reacondicionados
- Siempre debe existir un operador económico responsable en la UE, incluso si el fabricante está fuera de Europa
- La seguridad no solo depende del fabricante: distribuidores, importadores y plataformas online también deben garantizarla



Seguridad de producto en el Mercado online

Comprar seguro

Datos claros del vendedor

Información completa del producto

Desconfía de ofertas dudosas

Consulta Safety Gate

Vender responsablemente

Información obligatoria visible

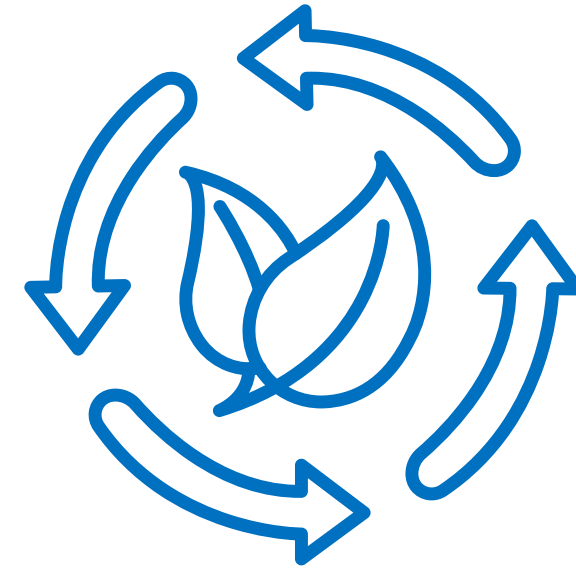
Productos conformes y seguros

Retirada rápida si hay riesgos

Comunicación con consumidores y autoridades



- El rol de las organizaciones
- Los derechos del consumidor
- Seguridad de producto en el mercado online
- **Sostenibilidad de producto y el Pasaporte Digital de Producto (DPP)**



Pasaporte Digital de Producto

- Registro digital que acompaña al producto
- Acceso rápido mediante código QR
- Informa sobre origen, materiales e impacto
- Facilita la trazabilidad y la economía circular
- Debe ser simple y comprensible para todas las personas, sin importar su edad o nivel digital



Imagen generada con IA



El papel fundamental de las asociaciones de consumidores



Imagen generada con IA

- **Informar:** Informar a los consumidores
- **Formar:** ofrecer talleres, guías y recursos para interpretar la información
- **Acompañar:** estar al lado del consumidor en cada paso de esta transición
- **Exigir:** transparencia y veracidad a fabricantes y distribuidores

Solo así el consumidor podrá ejercer su poder de decisión de forma consciente y sostenible



Al capacitar a los profesionales con conocimientos y herramientas, contribuimos a proteger cada día a millones de familias europeas. El enfoque ECP 8 80 no es solo formación, es transformación.

Fabian Tascón & Soledad Morales

Lucentum

Únete en www.ecp880.eu



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

El proyecto ECP 8 80 está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. Ni la Comisión Europea ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Empowering **C**onsumer **P**rofessionals:
Formación en seguridad y sostenibilidad
bajo el nuevo marco normativo de la UE

Mari Cruz Arenas



Presentaciones de la sesión



Productos seguros y sostenibles

Lecciones aprendidas



Productos seguros y sostenibles para los consumidores

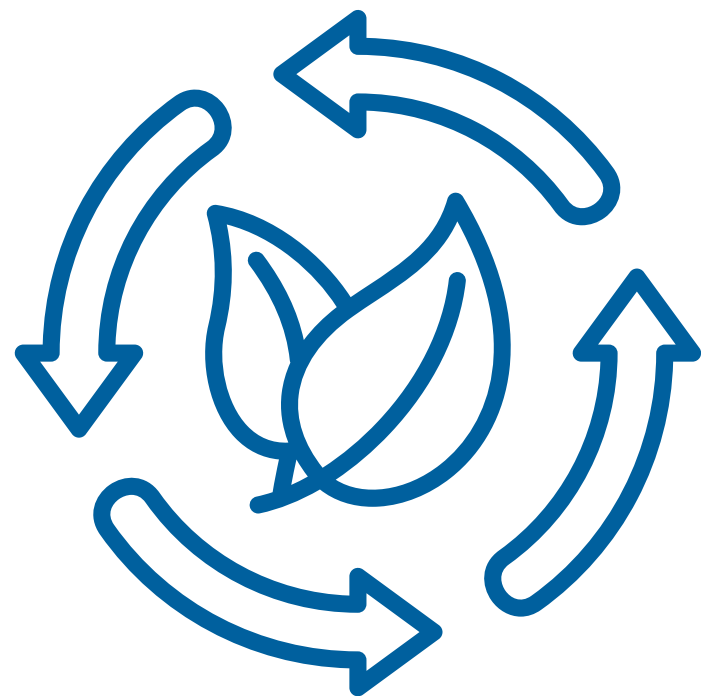


Imagen generada con IA

La seguridad de los productos. Un asunto global



Imagen generada con IA

Organizaciones de consumo: Apoyando y Educando al Consumidor



Imagen generada con IA





Imagen generada con IA

El Consumidor rol activo

Reglamentos Europeos Clave:

- **Seguridad General de los Productos:** Busca que los productos en la UE sean seguros para todos.
- **Diseño Ecológico:** Promueve productos que cuidan el medio ambiente desde su creación, para que elijas de forma más consciente.



El Consumidor en la Doble Transición

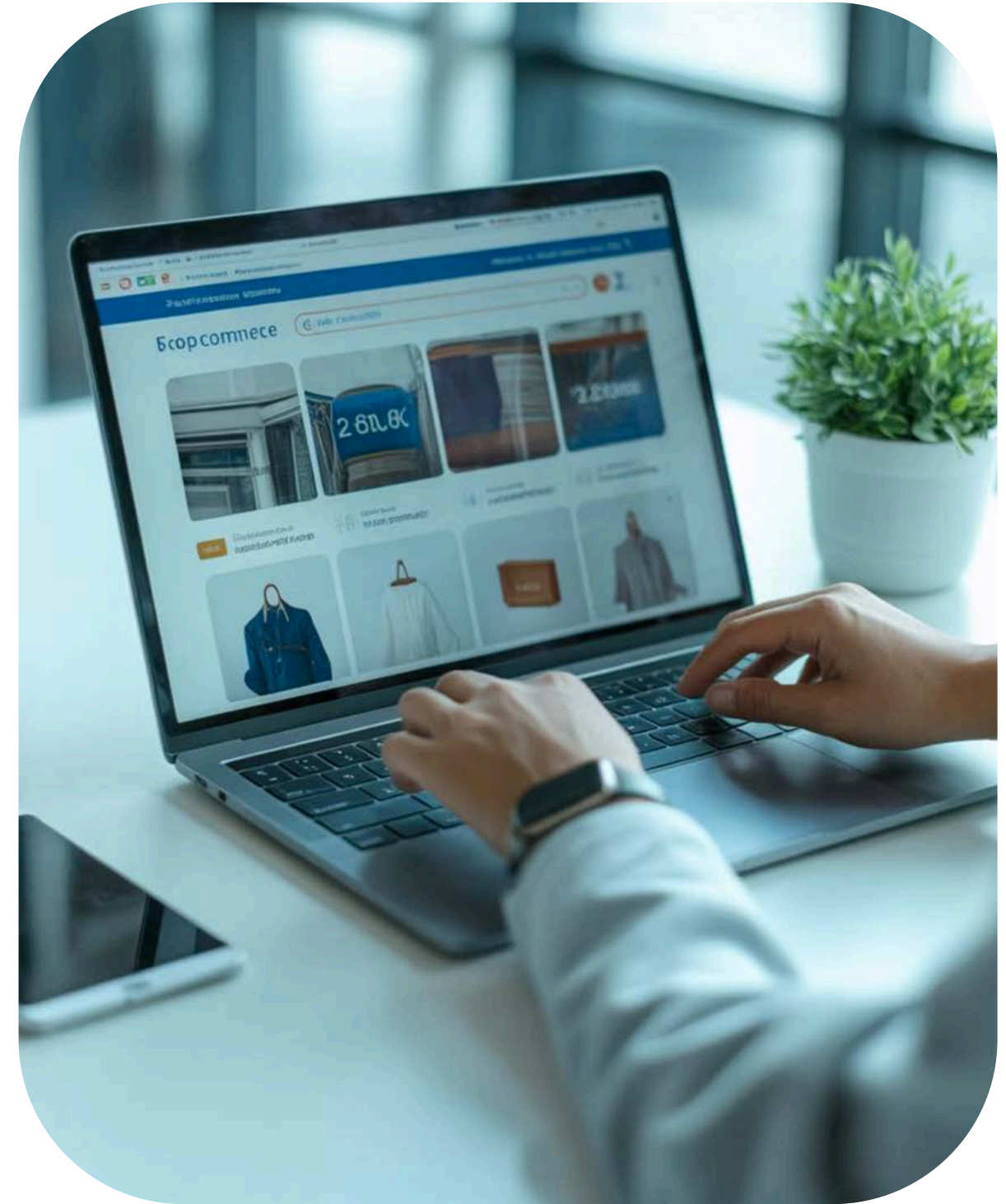


Imagen generada con IA





Imagen generada con IA

Mejorar las habilidades de los profesionales

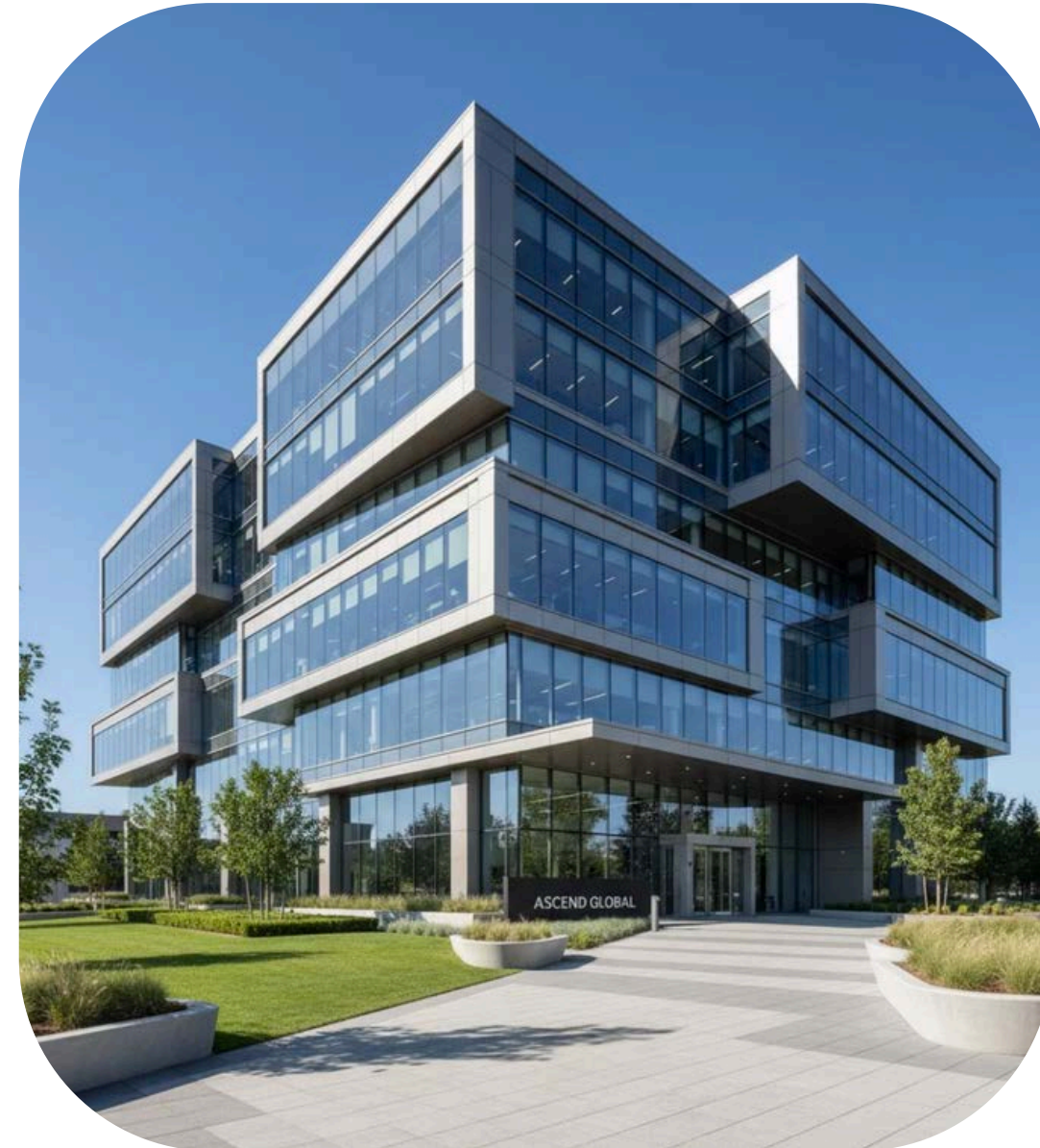


Imagen generada con IA

Mejorar las capacidades de las organizaciones



Productos seguros en el mercado online

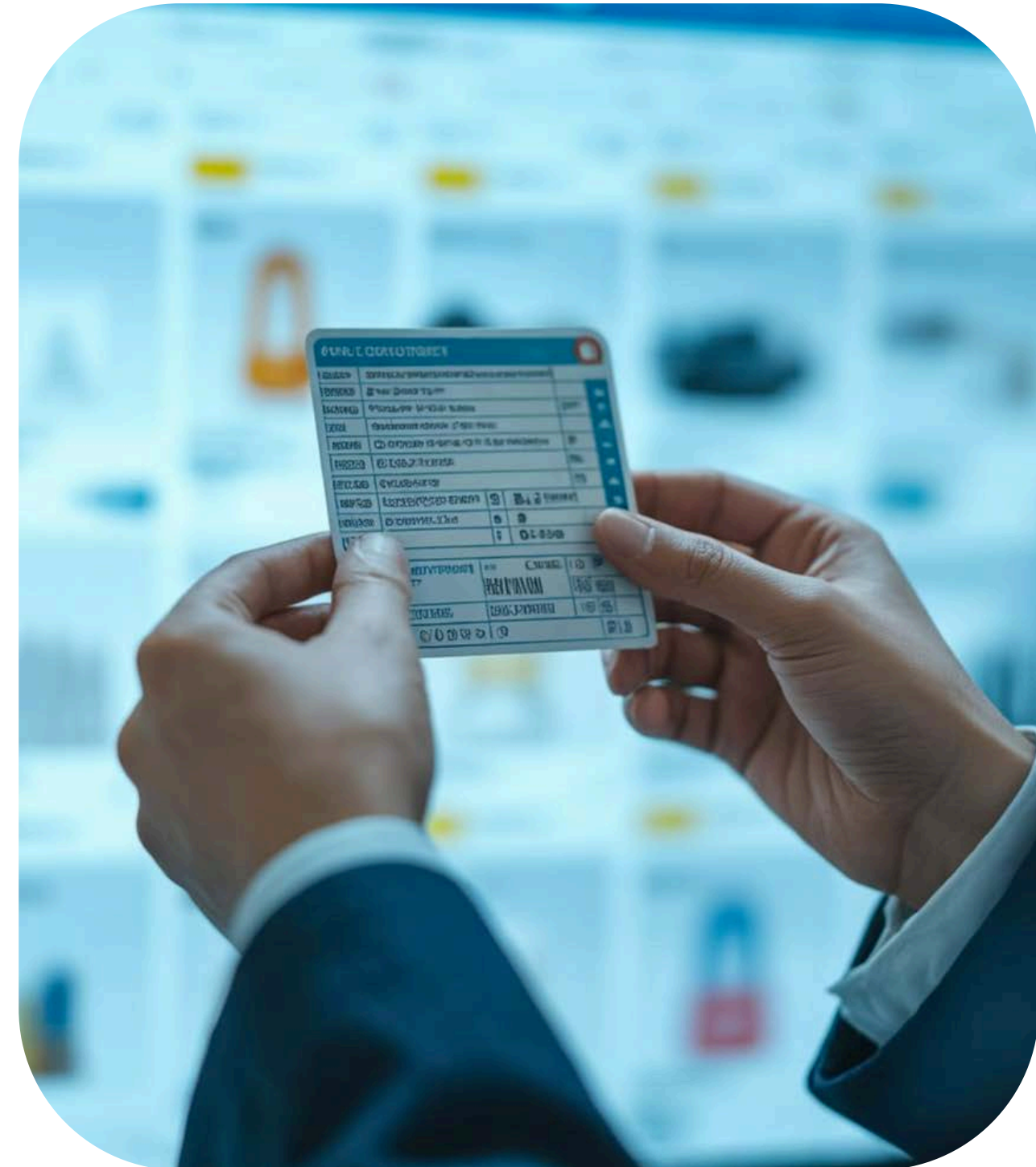


Imagen generada con IA





Under the Microscope:

Tests of Temu Products by Consumer Groups

(last updated: 13 May 2025)

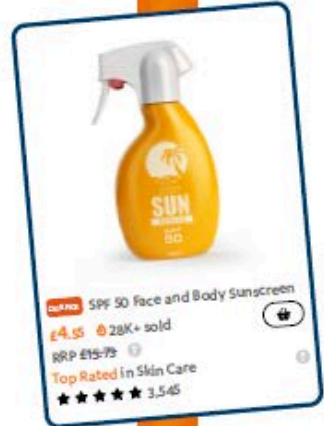
Since its launch in Europe in early 2023, Temu has seen a skyrocketing rise in traffic and sales both across Europe and worldwide and it is among the most downloaded apps in many European countries.

Yet there is a murky side to Temu. The online marketplace stands accused of using dark patterns and addictive design to trap consumers and is enabling the distribution of a wide range of dangerous or illegal products that break EU product safety and digital services law. In May 2024, BEUC launched a **widely-publicised complaint** against Temu which authorities have built on to launch investigations into Temu's practices.

The evidence against Temu is building up. This document lists the product safety tests carried out by national consumer groups part of the BEUC network on products sold on Temu. The conclusions are clearcut: there are real and substantiated concerns and Temu is an entry point for dangerous products in Europe.

For more information:

- <https://www.beuc.eu/blog/shopping-on-temu-safe-or-sorry/>
- <https://www.beuc.eu/enforcement/taming-temu#the-action>



More than 97% of the 193 toys assessed did not comply with strict EU toy safety rules

Source: EU Toy Safety: the problem of unreputable sellers on online marketplaces”

2024 – sweep on online traders of second-hand goods

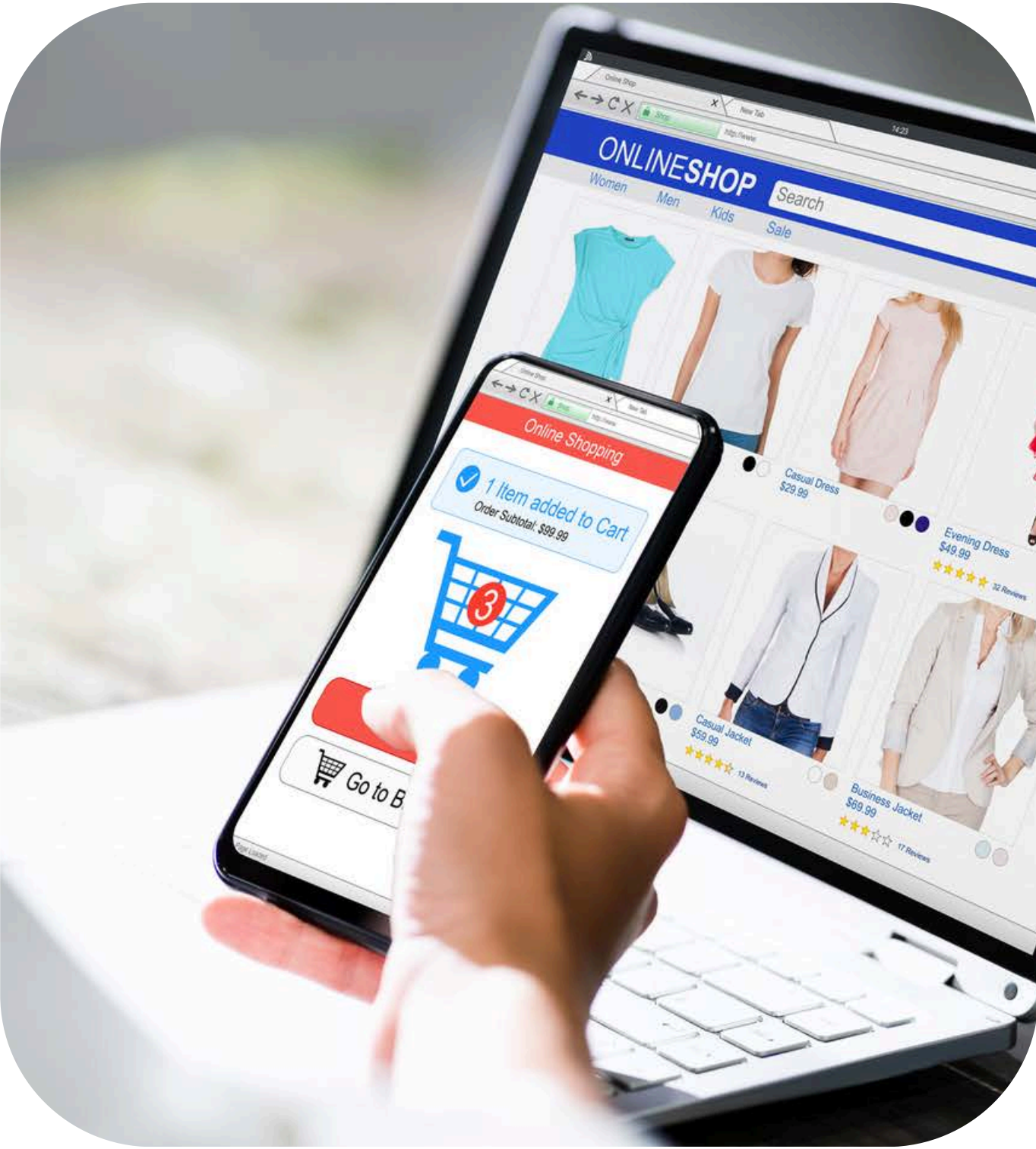
Findings of the sweep:

- **40% did not inform consumers about their right of withdrawal in a clear manner, such as the right to return the product within 14 days without justification or cost;**
- **45% did not correctly remind consumers about the existence of the legal guarantee of conformity for the goods,**
- **57% did not respect the minimum period of 1 year legal guarantee for second-hand goods,**
- **34% of traders presented environmental claims on their website, 20% were not sufficiently substantiated, and 28% were manifestly false, deceptive, or likely to qualify as unfair commercial practices;**

Source: [EU Sweep on Online Traders of Second-Hand Goods](#)



Información de seguridad en la oferta online



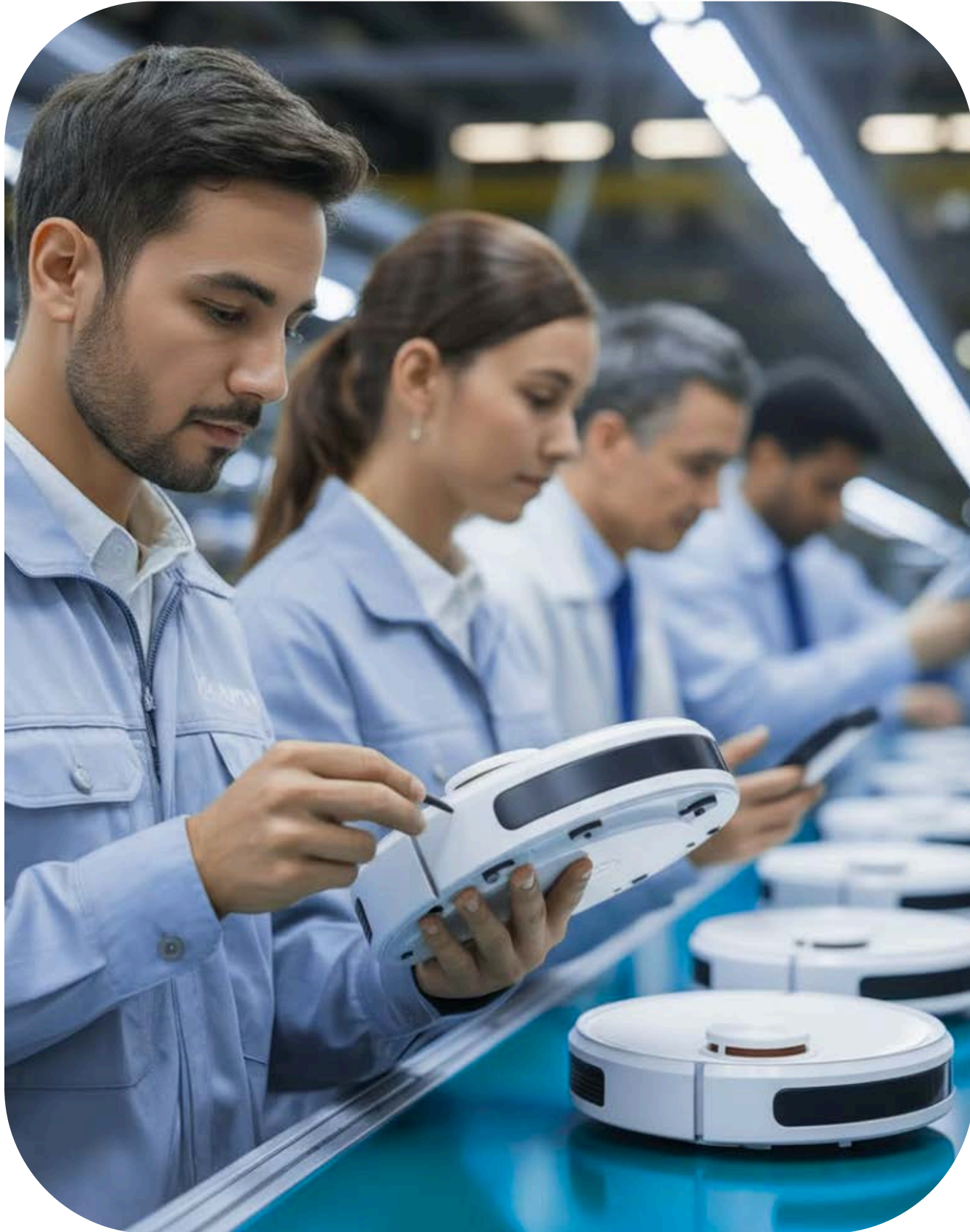


Imagen generada con IA

¿Quién está detrás del producto?



Obligaciones de los operadores económicos.

Venta a distancia - Art. 19 RSGP

- Datos fabricante, dirección postal, **correo electrónico**
- Datos operador responsable en el caso de que el fabricante no esté en la Unión Europea
- Fotografía, modelo, identificador de producto
- Advertencias seguridad que deba colocarse en el producto o su envase, instrucciones de uso



Trazabilidad de producto



Información empresas y producto



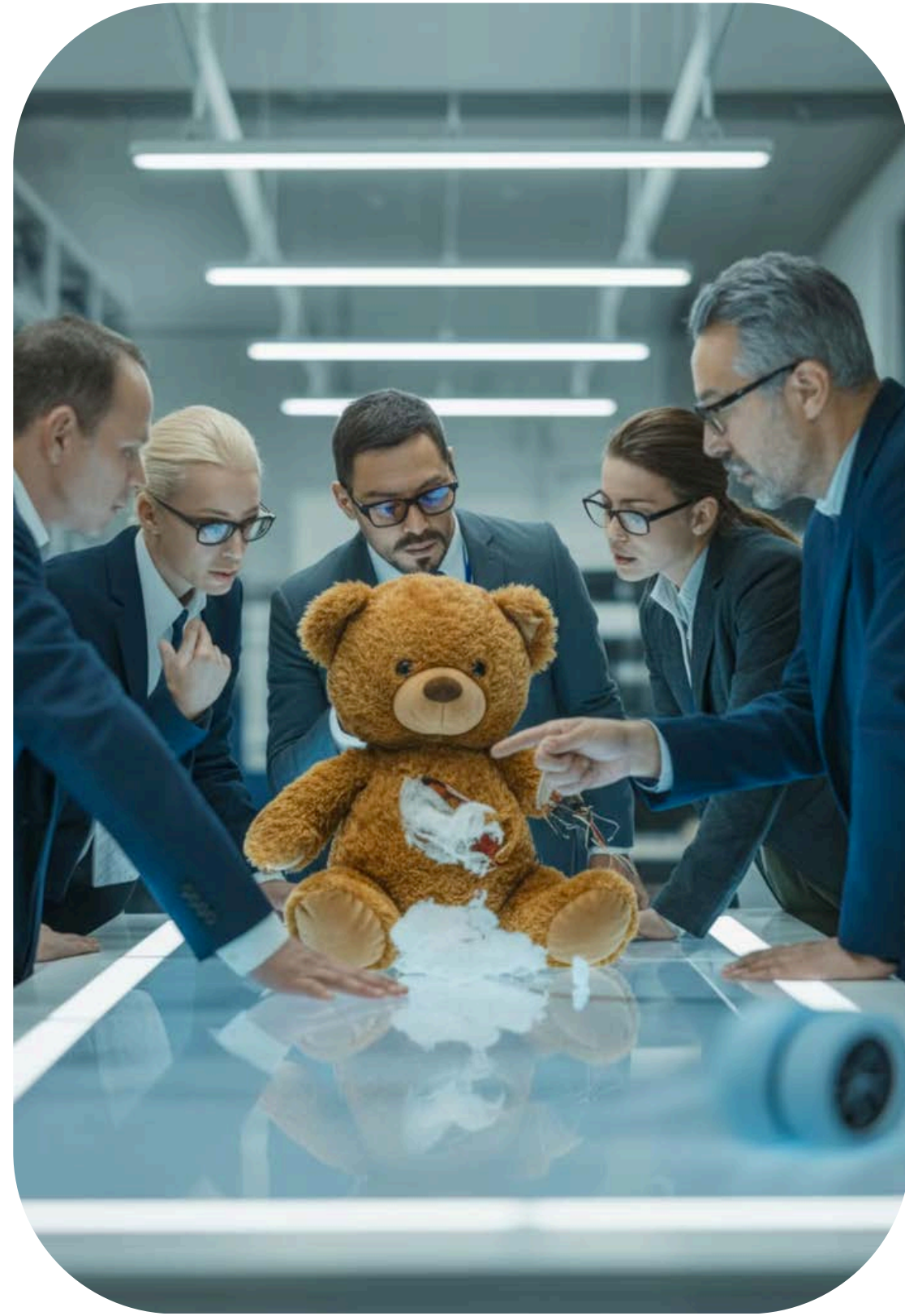


Imagen generada con IA

Mi producto tiene un problema de seguridad, ¿qué puedo hacer?



El producto causa accidentes



Enlace: [European Consumer Safety Gateway](#).

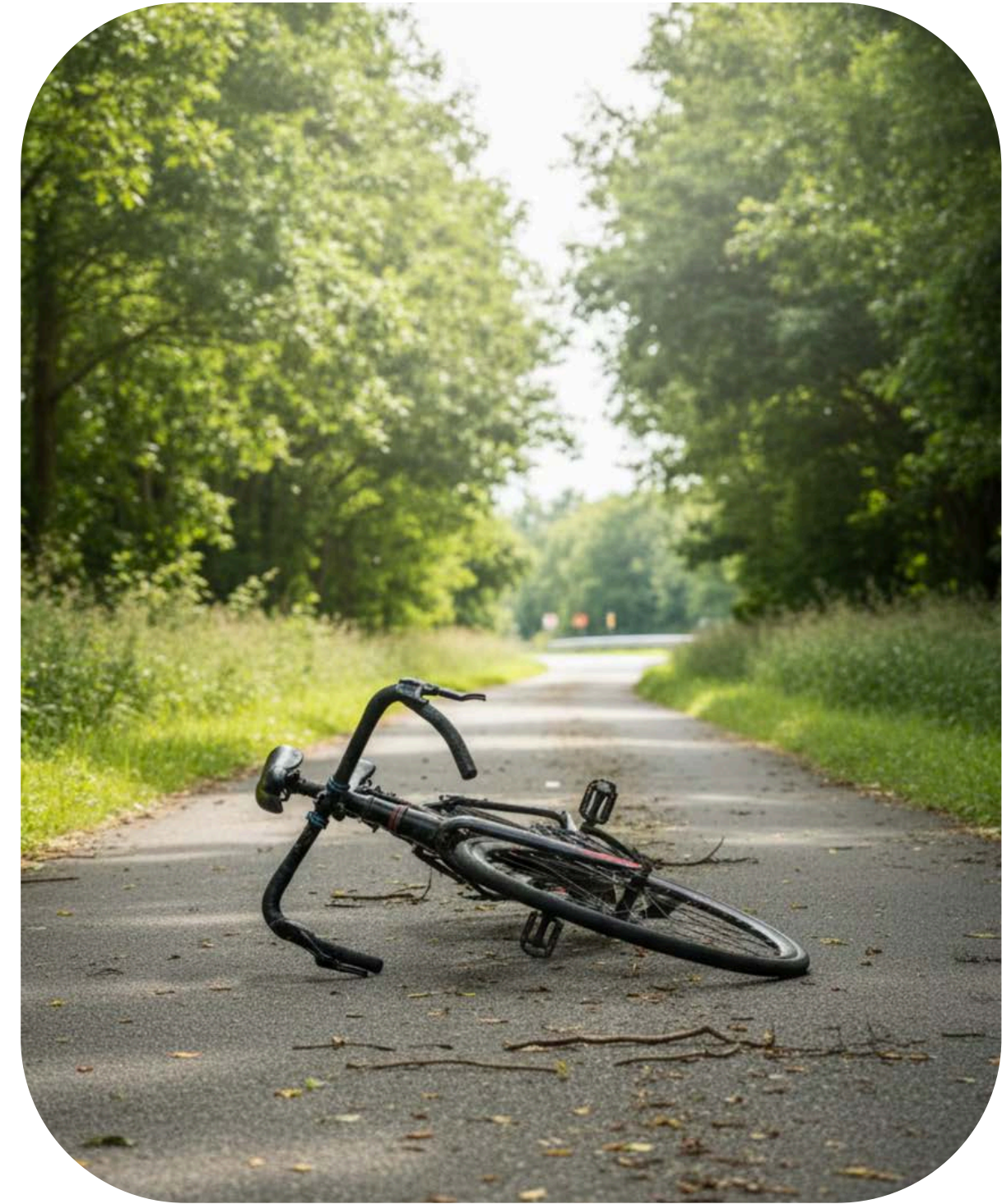


Imagen generada con IA



Riesgos para la salud



Aviso de recuperación de producto

Reembolso – Sustitución - Reparación

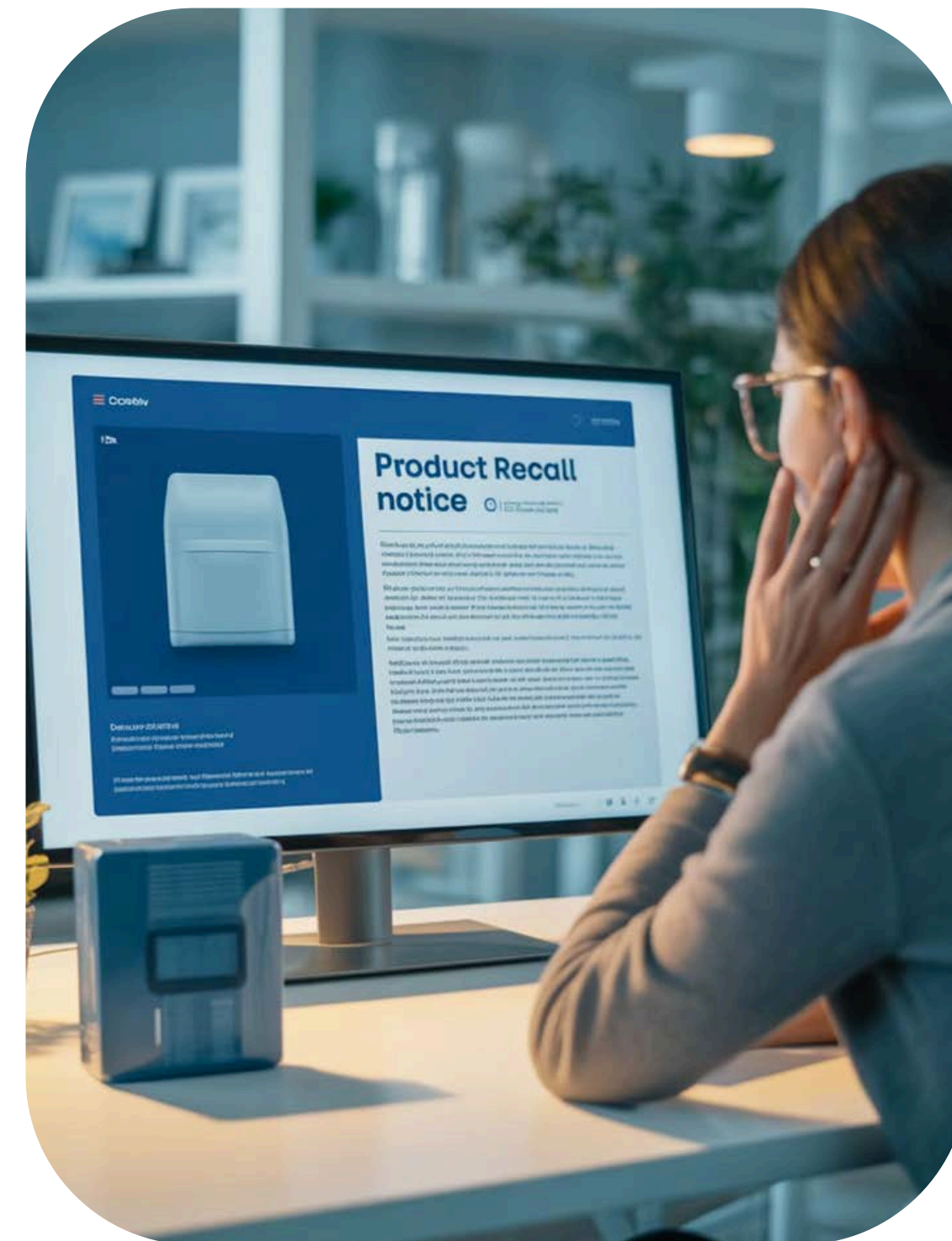


Imagen generada con IA

Colaboración



Imagen generada con IA



Iniciativas inspiradoras





¿Sabías que los productos falsificados pueden entrañar riesgos graves para la salud?



¿Sabías que también suponen un gran impacto para el medio ambiente?



¿Qué riesgos ocultos hay detrás de las falsificaciones?



¿Eres profesor/a de instituto, de FP o trabajas con adolescentes en ESPAÑA?

¿Eres maestro/a de primaria, estudiante de magisterio o impartes actividades extraescolares en PORTUGAL?



www.safeorfake.eu



La historia de Juan



Hace unos meses, se hizo viral, por redes sociales, una crema de alta gama con un precio bastante elevado.

Juan encontró una página donde vendían la crema con un descuento del 85% y decidió comprarla.

Basado en hechos reales.



Aunque en un principio todo fue bien, al cabo de unos días Juan comenzó a sentir molestias en la frente, y mejillas, y fueron apareciendo muchos granos.

ACUDIÓ AL MÉDICO

Los granos y el picor no eran normales. La crema le había causado irritación y un acné que no tenía antes.



Role of Consumers Organizations

Education, Support & Counseling (practical example “Purchase and use of Child Cars Seats”)

General Information
(APSI website, leaflet)



Education sessions to consumers with practical demonstration and training of Child Car Seats Installation



Personalized counselling “Families Channel”

ATÉ AOS 4 ANOS

As crianças pequenas têm o pescoço muito frágil e a cabeça grande e pesada. Por isso, devem viajar em cadeirinhas voltadas para trás até aos 4 anos. Só assim, numa colisão frontal (as mais frequentes e, regra geral, mais graves), as suas costas, a cabeça e o pescoço serão amparados uniformemente.

As cadeiras voltadas para trás são as que protegem de forma mais eficaz — em caso de acidente, podem salvar a vida de 9 em cada 10 crianças. Nunca podem ser instaladas no lugar do passageiro da frente se houver um airbag frontal ativo.

RECÉM-NASCIDO
Cadeira até aos 75 ou 87 cm

Normalmente designada por ‘ovinho’ é a cadeira mais indicada para recém-nascidos e crianças até 12 a 18 meses. Deve ser utilizada desde a primeira viagem do bebé, da maternidade para casa, e até o mais tarde possível, mesmo que os pés batam nas costas do banco ou que as pernas fiquem dobradas. Enquanto estiver dentro do intervalo de altura e limite de peso indicado pelo fabricante, o arnés (junto ao tórax) estiver à altura do ombro e a cabeça bem apoiada, a criança não necessita de mudar para uma cadeira maior.

A sítio, onde a criança viaja desatada e por esta razão menos protegida, só deve ser utilizada em casos especiais e por indicação médica.

MAIS DE 12 MESES
Cadeira até aos 105 cm ou mais, voltada para trás

Para esta fase existem muitos modelos de cadeirinhas. O mais importante é que a criança continue a ser transportada voltada para trás, o que deve acontecer, idealmente, até aos 4 anos. Antes dos 15 meses não é permitido transportar as crianças viradas para a frente.

Alguns modelos, hibernados de costas até aos 105 cm, permitem transportar as crianças voltadas para trás até aos 4 anos. São cadeiras maiores que precisam de mais espaço no automóvel e cuja instalação é mais complexa.

A SEGURANÇA DA CRIANÇA NO AUTOMÓVEL

DO NASCIMENTO AOS 10 ANOS

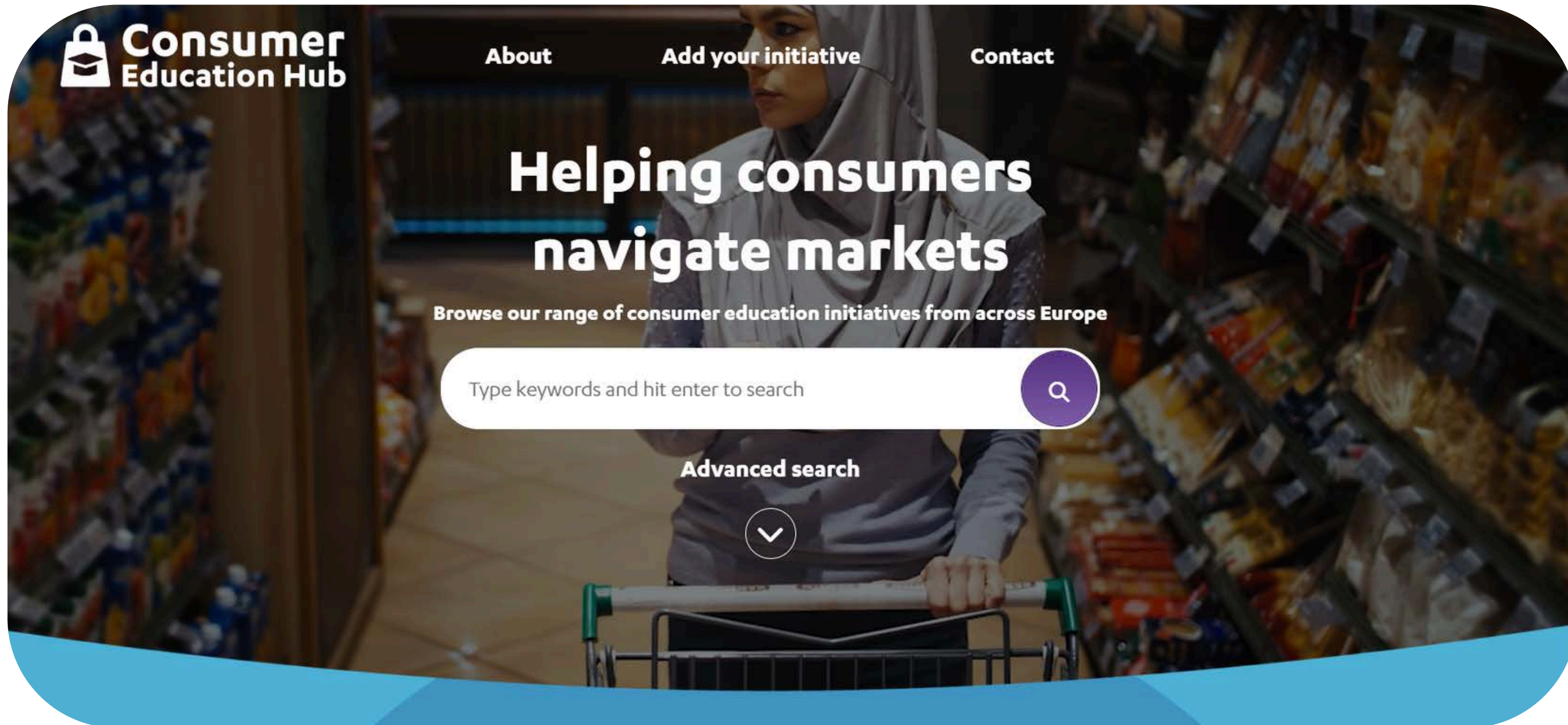
ESCOLHA A CADEIRINHA ADEQUADA

apsi associação para a promoção da segurança infantil

Canal **FAMILIA**

Patrocinado por: **mudum** Conselho de Segurança GRUPO CREDIT AGRICOLE

apsi associação para a promoção da segurança infantil



<https://consumer-education.eu/>



Cofinanciado por
la Unión Europea

Comparte tu iniciativa



proyectosseguridad@aiju.es





Imagen generada con IA

Pasaporte Digital de Producto

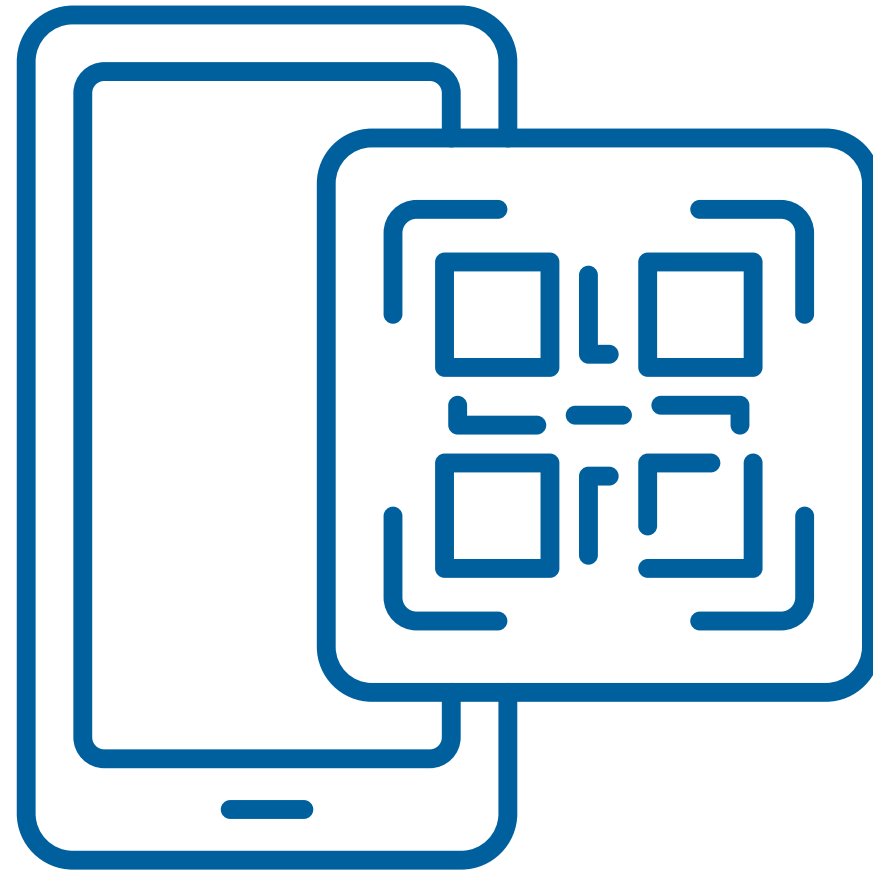


Imagen generada con IA



- **Durabilidad**
- **Reparabilidad**
- **Seguridad de producto**
- **Advertencias de seguridad**





www.ecp880.eu

Al capacitar a los profesionales con conocimientos y herramientas, contribuimos a proteger cada día a millones de familias europeas. El enfoque ECP 8 80 no es solo formación, es transformación.

Mari Cruz Arenas

proyectosseguridad@aiju.es

Únete en www.ecp880.eu



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

El proyecto ECP 8 80 está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. Ni la Comisión Europea ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.