

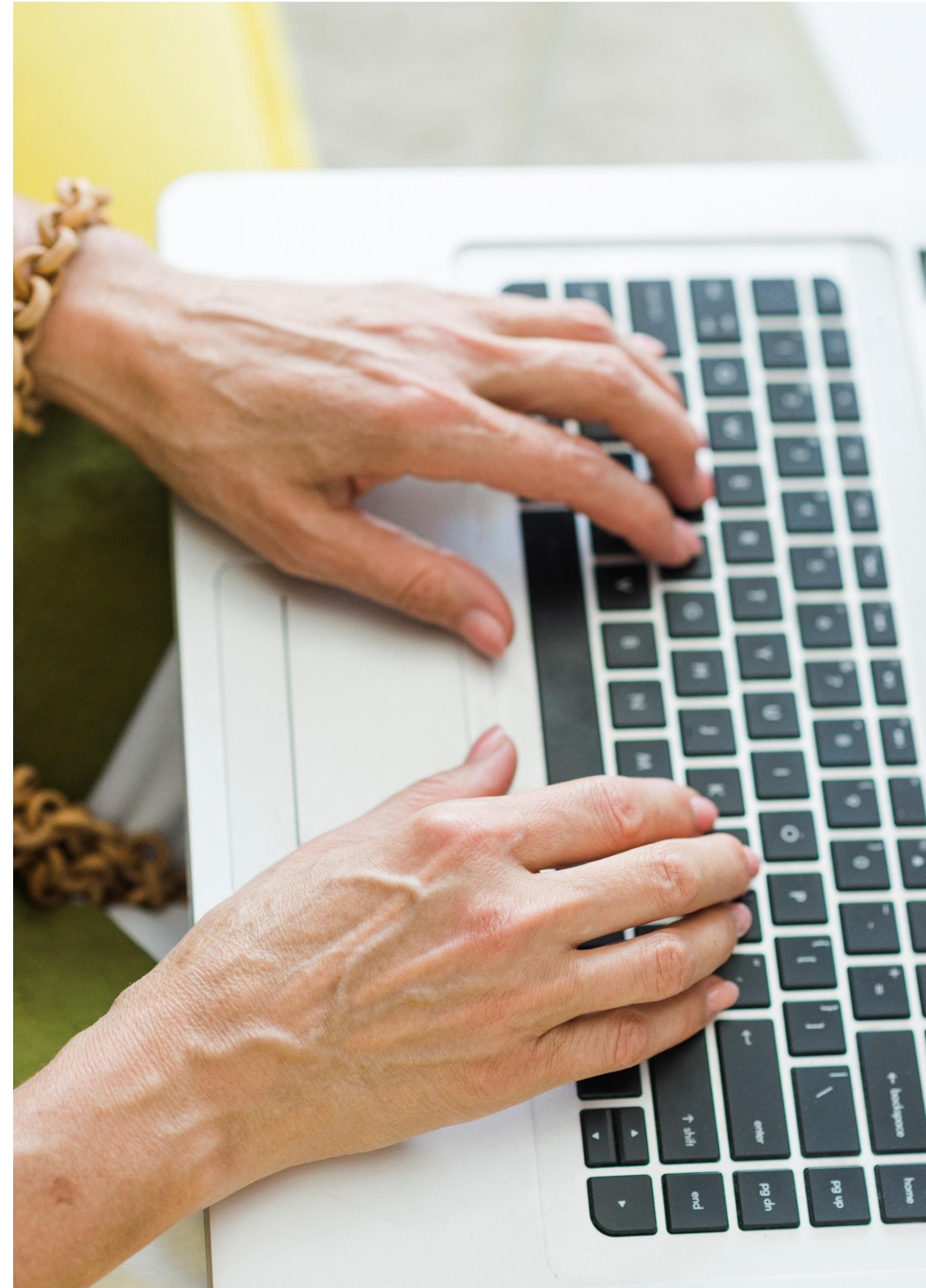
Productos inseguros

¿Qué hacer?

Presentación de impacto dirigida a consumidores de la tercera edad.
Enfoque 8-80

Compras online

Los peligros de las compras online



Casos de estudio

2 historias sobre compras online





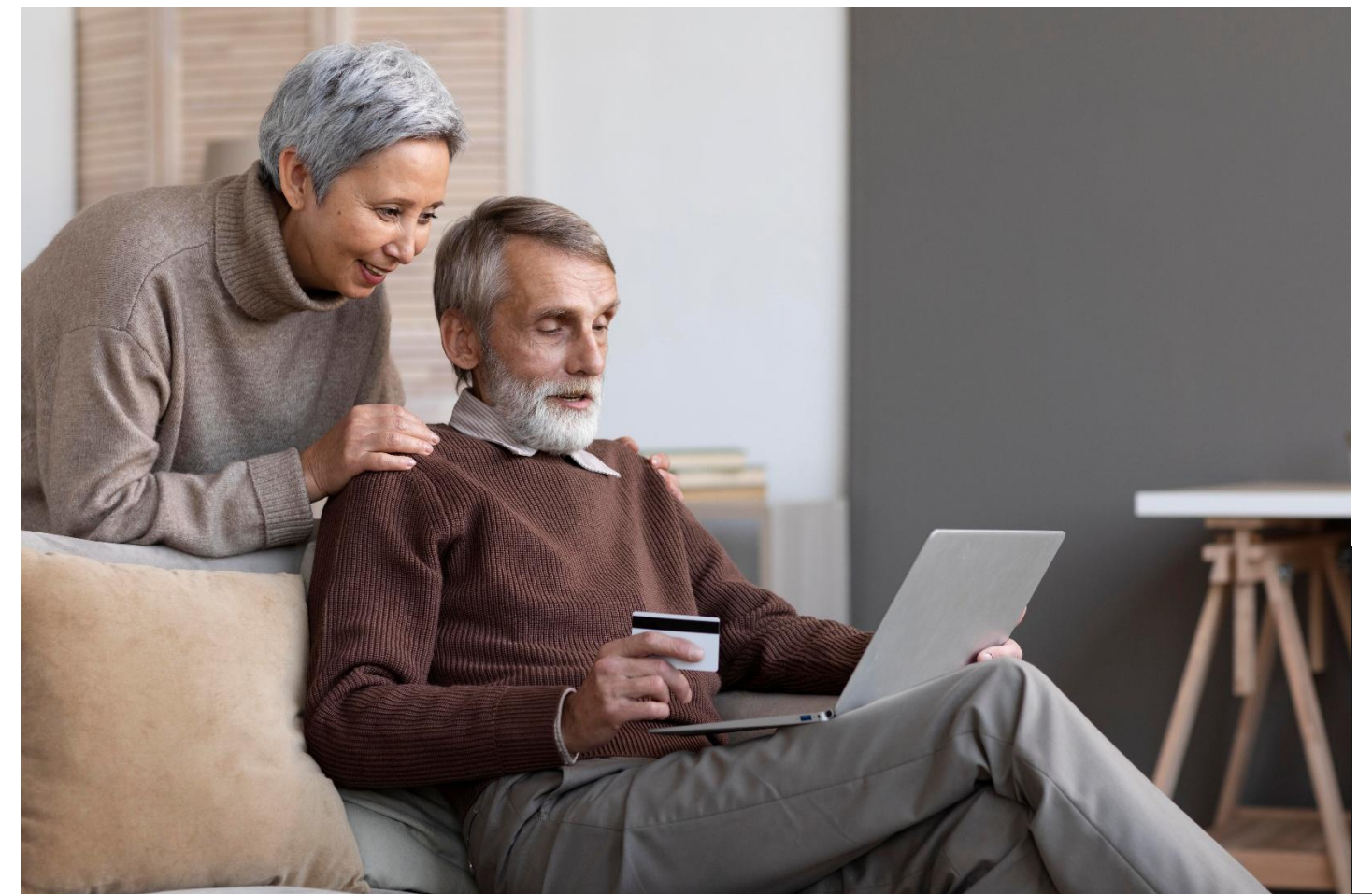
01

Producto inseguro

Juguete

María y Manuel, la historia de unos abuelos

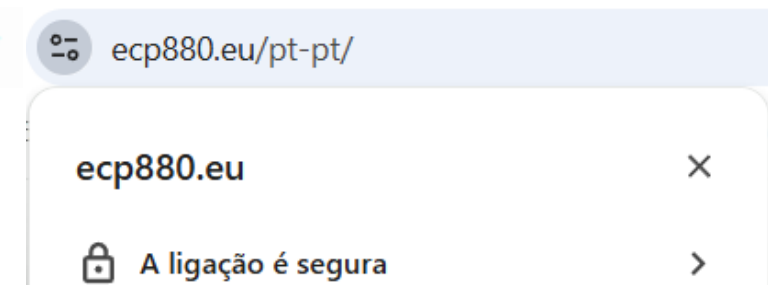
María y Manuel tienen 70 años y dos nietos, de 5 y 6 años, a los que les encantan los cuentos donde el protagonista es un lobo. Sus abuelos pensaron en regalarles un peluche de su personaje favorito. Por ello, empezaron a buscarlo en distintas tiendas online.



María y Manuel, la historia de unos abuelos

María y Manuel suelen comprar online pero saben que no todas las páginas son fiables. Por eso, antes de hacer la compra, revisaron varios aspectos para asegurarse de que todo era correcto:

- La página web parecía segura y de confianza, por ejemplo:  <https://ecp880.eu/pt-pt/>
- El producto lo vendía un distribuidor autorizado.
- Aparecían los datos de contacto del vendedor.
- El precio era razonable y no resultaba sospechosamente bajo.
- Los términos y condiciones de venta estaban disponibles.
- El método de pago era seguro.
- Se facilitaba factura o justificante de compra.



María y Manuel, la historia de unos abuelos

Una vez realizada la compra, solo quedaba esperar a que llegara el paquete

Unos días después, María y Manuel lo recibieron en casa. Todo parecía estar en orden.

Cuando les dieron la sorpresa a sus nietos, los niños se pusieron muy contentos al ver los peluches de sus personajes favoritos.



María y Manuel, la historia de unos abuelos

Unas semanas más tarde, María y Manuel leyeron una noticia que les preocupó. En ella se informaba que un lote de peluches de la marca que habían comprado podían suponer un riesgo de lesiones para los niños.

El fabricante había retirado el producto del mercado y pedía a los consumidores que lo devolvieran, prometiendo un reembolso completo. Además, se publicó una alerta en [Safety Gate*](#).

María y Manuel devolvieron el producto y recibieron el reembolso. Más adelante, eligieron otro peluche del mismo personaje para regalárselo a sus nietos, esta vez asegurándose de que no estuviera afectado por ninguna alerta de seguridad.

* Sistema de alerta rápida de la UE para productos no alimentarios peligrosos

María y Manuel, la historia de unos abuelos

Alerta – Safety Gate

País notificante: Francia

Producto: Juguete

Tipo de riesgo: Corte

Descripción del Riesgo : El juguete contiene un objeto extraño metálico que podría provocar cortes a los niños.

Medidas adoptadas por los operadores económicos (distribuidor):

Retirada del producto del mercado. Recuperación del producto de los usuarios finales.

<https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport/alertDetail/10097883?lang=en>



Alert number: SR/00676/26



02

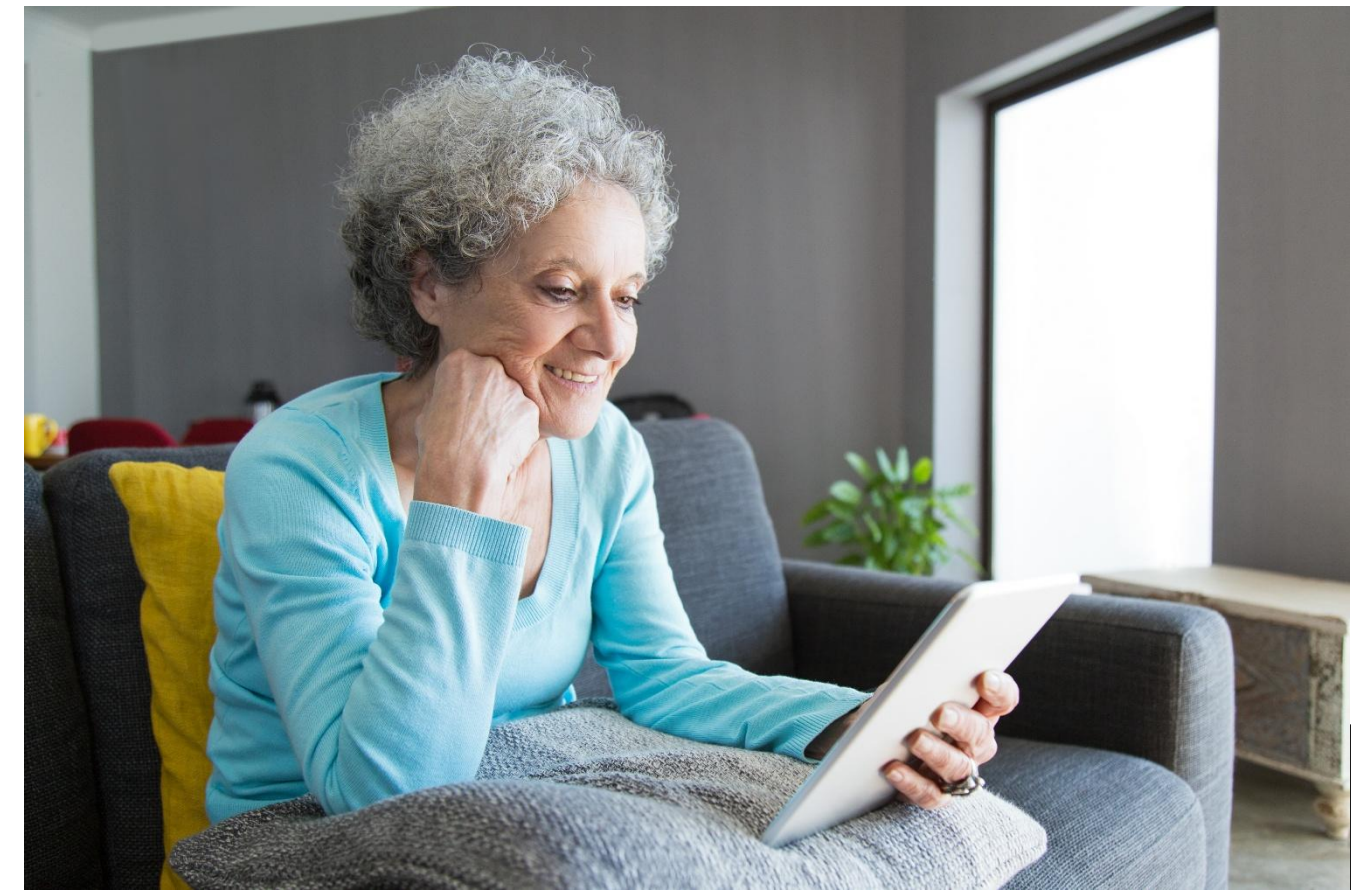
Producto falsificado

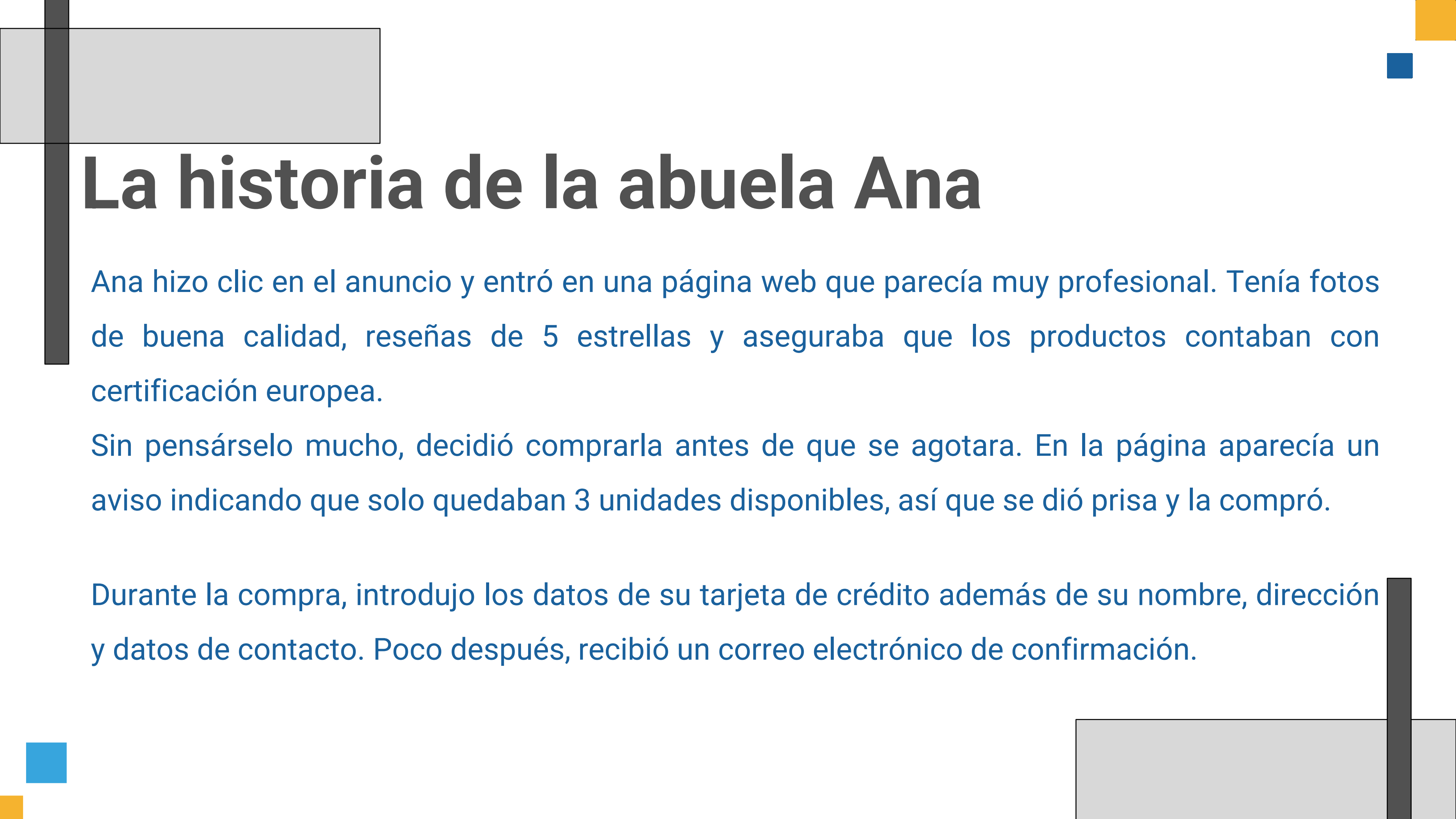
Cámara

La historia de la abuela Ana

Ana tiene 80 años, estaba buscando una cámara instantánea para regalársela a su nieta, que cumple 15 años el mes que viene. Un día, mientras estaba en Facebook, vio un anuncio que decía: «Cámara instantánea: ¡70% de descuento! Solo hoy».

El anuncio le llamó enseguida la atención: era justo lo que quería comprar y el precio parecía una oportunidad. Además, pensó que con el dinero que se ahorraba podría comprarle otro regalo a su nieta.





La historia de la abuela Ana

Ana hizo clic en el anuncio y entró en una página web que parecía muy profesional. Tenía fotos de buena calidad, reseñas de 5 estrellas y aseguraba que los productos contaban con certificación europea.

Sin pensárselo mucho, decidió comprarla antes de que se agotara. En la página aparecía un aviso indicando que solo quedaban 3 unidades disponibles, así que se dió prisa y la compró.

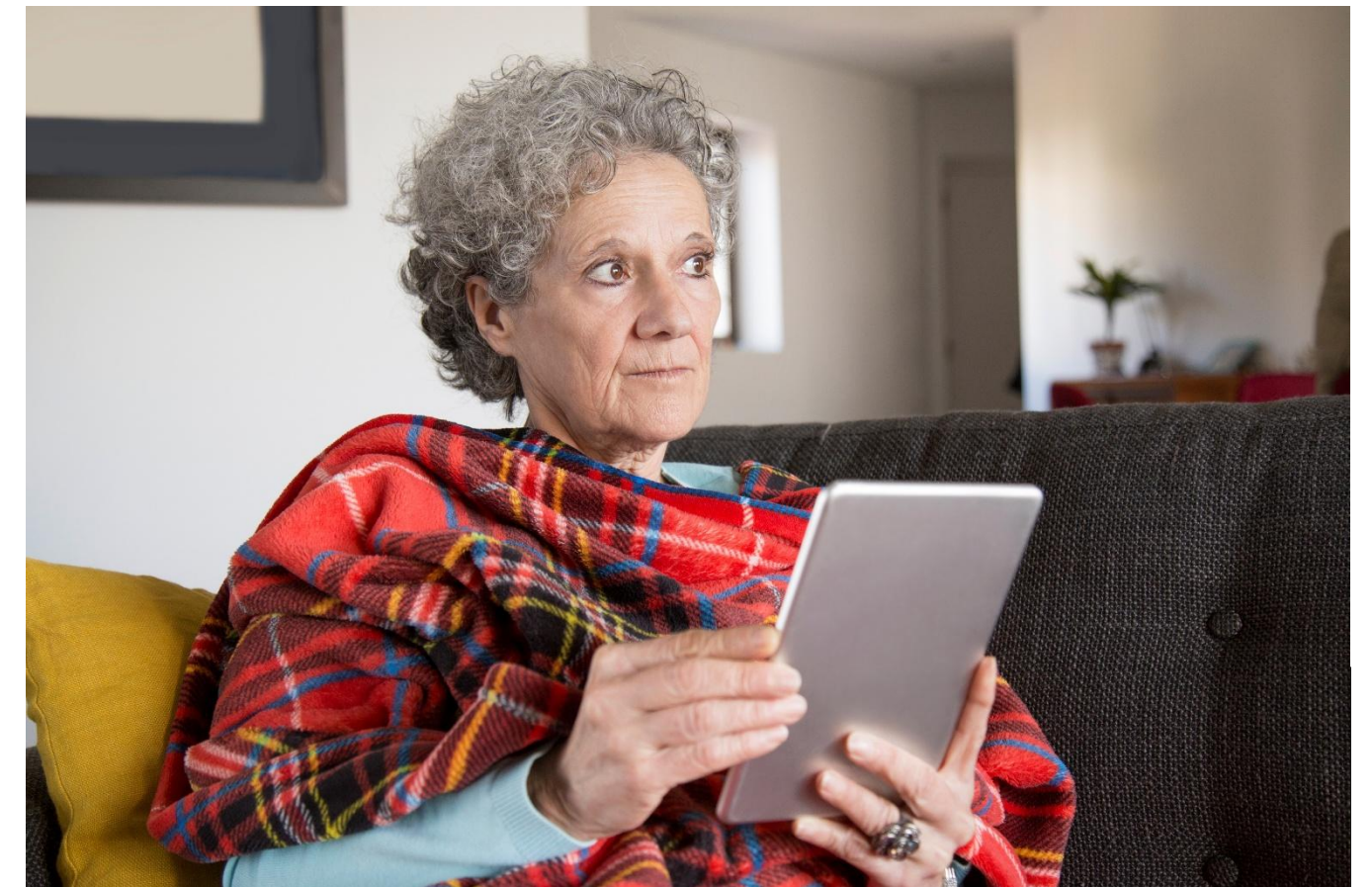
Durante la compra, introdujo los datos de su tarjeta de crédito además de su nombre, dirección y datos de contacto. Poco después, recibió un correo electrónico de confirmación.

La historia de la abuela Ana

Unos días después, Ana recibió el pedido.

Mientras envolvía el regalo, se dio cuenta de que el embalaje era parecido al de la marca original, pero había algo que no encajaba: el nombre de la marca tenía algunas letras cambiadas y el texto incluía varias faltas de ortografía. Le pareció extraño, ya que supuestamente se trataba de una marca muy conocida, así que decidió abrir el paquete para comprobar el producto.

Al verlo, se dio cuenta de que la cámara estaba fabricada con materiales de muy baja calidad, había comprado un producto falsificado y se sintió estafada.



La historia de la abuela Ana

Señales de alerta que pasó por alto:

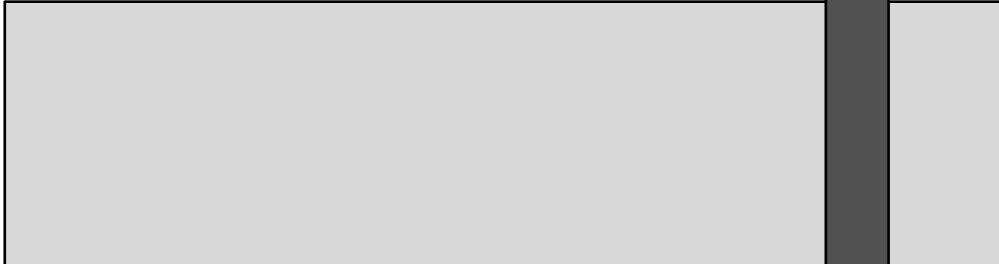
- Precio demasiado bajo.
- Oferta de última hora (“¡Solo hoy!”).
- Página web desconocida.
- Falta de datos de contacto del vendedor.





La historia de la abuela Ana

Ana sabia que tenía que actuar rápido, así que pidió ayuda a sus hijos. Ellos le aconsejaron que siguiera estos pasos:

- ✓ Hacer fotos del embalaje y del producto, y enviárselas al vendedor solicitando un reembolso.
 - ✓ Presentar una reclamación en el libro de reclamaciones en línea.
 - ✓ Comunicar el caso en el Portal de Seguridad del Consumidor ([Safety Gateway](#)), al tratarse de un posible producto peligroso.
- 
- 



¿Qué es un producto peligroso?

Producto que no es un 'producto seguro'



Producto seguro

Es un producto que no supone ningún peligro si se utiliza correctamente o de acuerdo con su uso previsto.



Uso normal

El producto funciona correctamente y no presenta fallos repentinos durante su vida útil.

Riesgos asumibles

Si existe algún peligro, debe ser leve y fácil de identificar (por ejemplo, cortarse con un cuchillo).

Protección de los consumidores

El fabricante debe garantizar que el producto sea seguro.



**¿Cuáles son los riesgos
asociados a los productos
inseguros?**



Riesgos y productos inseguros

01

Asfixia

Por ejemplo, juguetes para bebés con piezas pequeñas.

02

Estrangulamiento

Por ejemplo, ropa con cuerdas y cordones.
Artículos con cintas para bebés.

03

Riesgos químicos

Por ejemplo, productos cosméticos que contengan sustancias prohibidas.

04

Lesiones

Por ejemplo, monopatines, bicicletas y patines que se rompen durante su uso.

05

Lesiones auditivas

Por ejemplo, auriculares con un volumen muy alto.

06

Riesgos electricos

Por ejemplo, equipos eléctricos o pilas falsificadas que pueden provocar cortocircuitos y explosiones.

Alerta – Safety Gate

País notificante: Reino Unido, en lo que respecta a Irlanda del Norte

Producto: Ruedas de bicicleta

Tipo de riesgo: Lesiones

Descripción del riesgo: Las capas exteriores de carbono de las ruedas de la Bicicleta se deslaminan fácilmente durante su uso. Esto puede provocar la rotura de la llanta, lo que podría dar lugar a caídas graves y lesiones.

Medidas adoptadas por los operadores económicos (importador): retirada del producto de los usuarios finales.

<https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport/alertDetail/10096434?lang=en>



Alert number: SR/04282/25

Alerta – Safety Gate

País notificante: España

Producto: Desodorante en crema

Tipo de riesgo: Riesgo para la salud y lesiones

Descripción del riesgo: La fórmula grasa del desodorante puede obstruir los poros de la piel en la zona de aplicación (axila) y provocar infecciones y quistes dolorosos

Medidas adoptadas por los operadores económicos (fabricante) Retirada del producto del mercado

<https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport/alertDetail/10010682?lang=en>



Alert number : INFO/00174/23



¿Cómo identificar un producto inseguro?

Consejos



Verificar

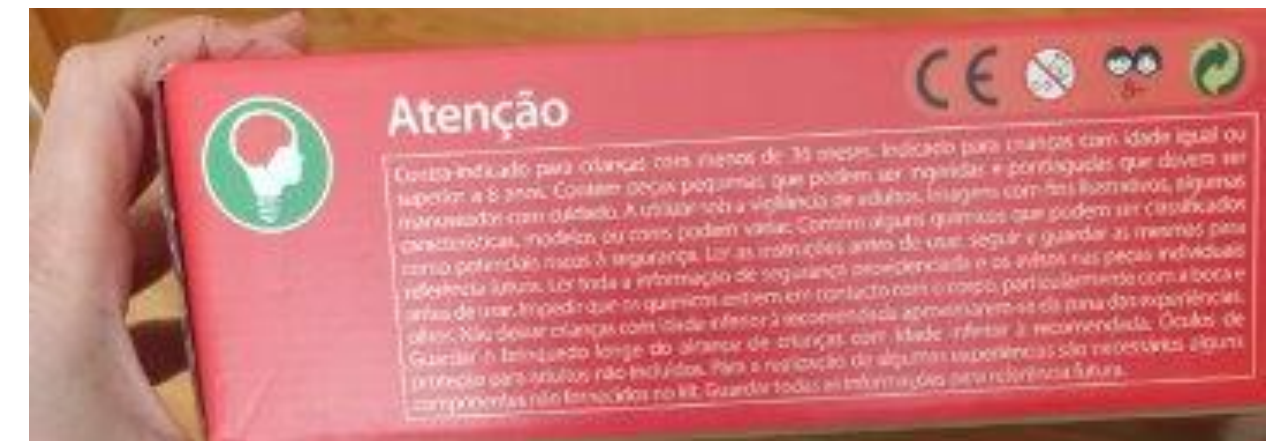
Características del producto



Efecto sobre otros productos



Presentación del producto



Tipos de consumidores

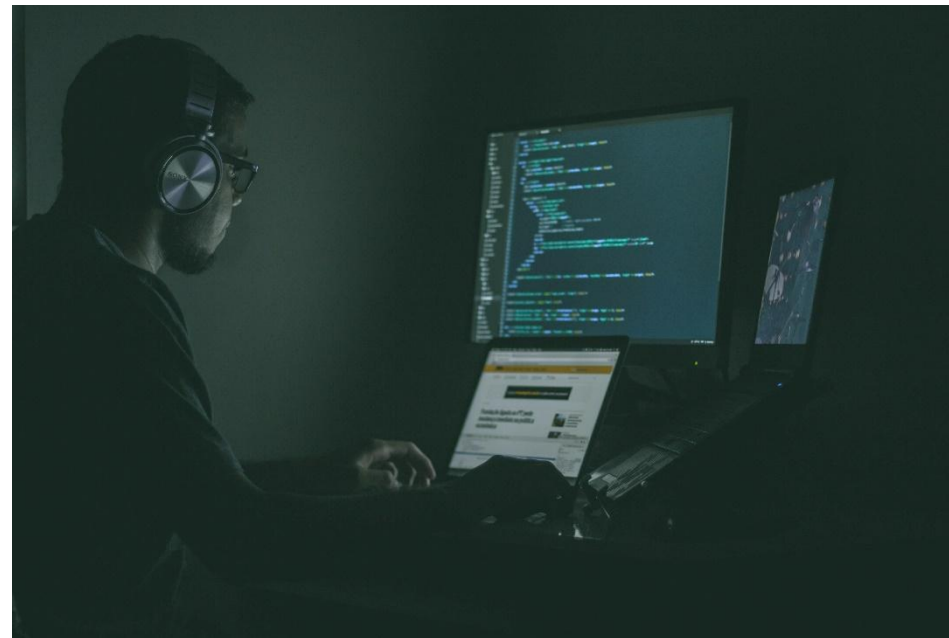


Verificar

Aspecto del producto



Medidas de ciberseguridad



Cambios en las características del producto con el uso



Señales de alerta: Las 3 P

Precio



Los precios muy bajos pueden indicar que se trata de productos falsificados.

Producto/Packaging



La falta de información sobre el fabricante, la baja calidad y los datos poco claros o incorrectos pueden indicar que se trata de un producto inseguro.

Punto de venta



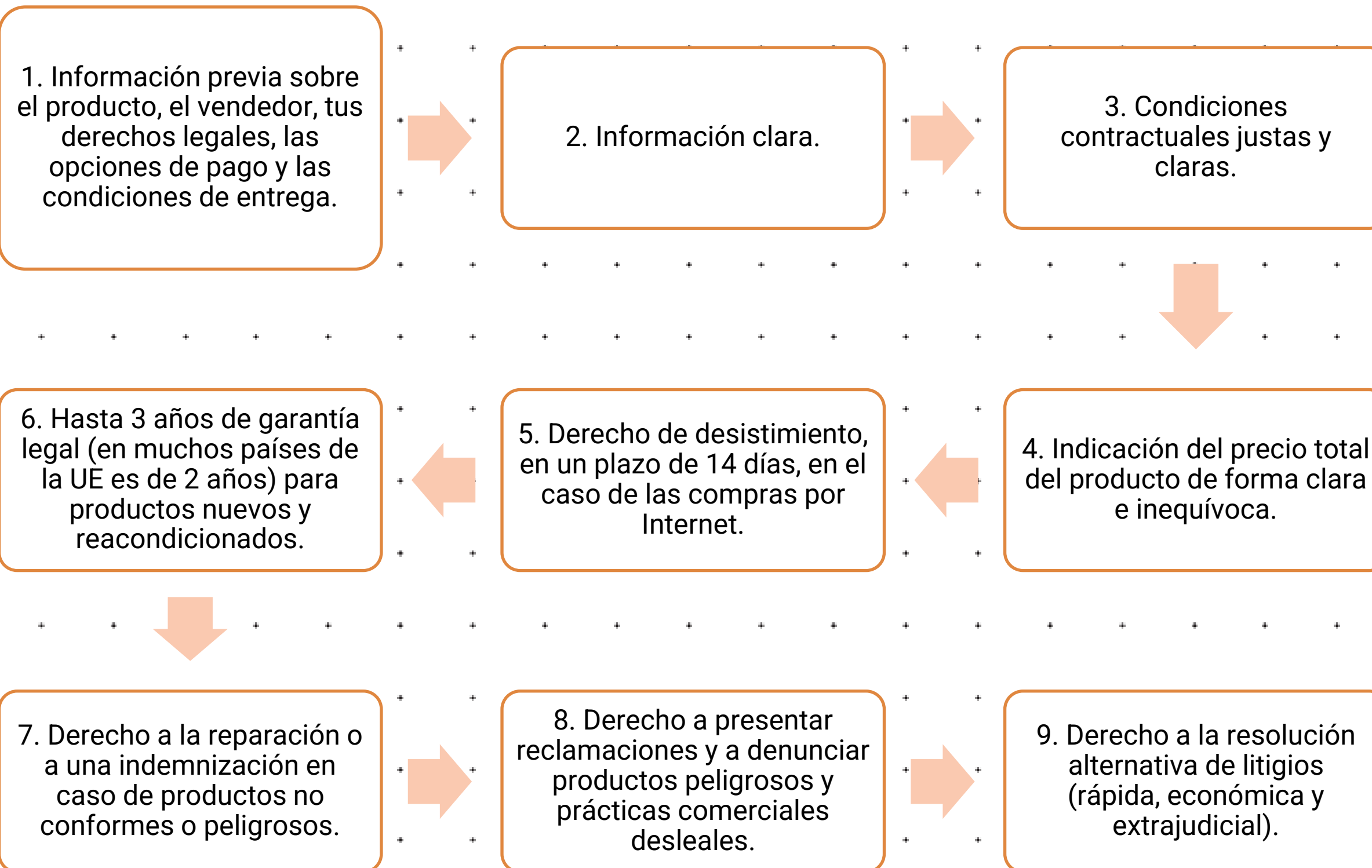
Los sitios web falsos, las tiendas no autorizadas y los pagos inseguros son señales de alerta.

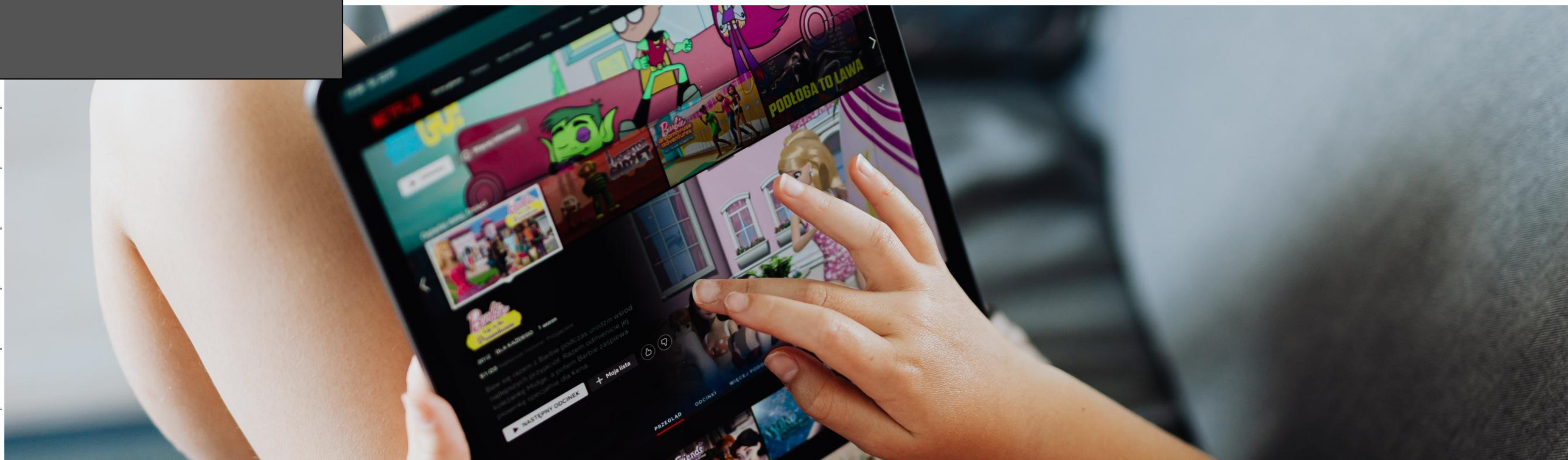


**¿Cuáles son tus derechos al
comprar un producto?**



Derechos del consumidor





¿Qué hacer en caso de
productos peligrosos?



Productos peligrosos, ¿qué hacer en estos casos?

- ✓ Deja de utilizar el producto inmediatamente.
- ✓ Ponte en contacto con el vendedor o el fabricante para informar del problema.
- ✓ Notifica el producto en Safety Gateway junto con un adulto (padre, madre, profesor o cuidador).
- ✓ Presenta una reclamación y denuncia el caso ante las autoridades competentes.
- ✓ Intenta devolver el producto y obtener un reembolso u otra compensación (reparación o sustitución).

Bienvenidos al portal "Consumer Safety Gateway"

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

Primeros pasos

SAFETY GATEWAY

webgate.ec.europa.eu/consumer-safety-gateway



Este proyecto ha sido cofinanciado con el apoyo de la Comisión Europea. La presente publicación refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información en ella contenida.

Esta obra está sujeta a una licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas 4.0 Internacional