



¿COMPRAS ALIMENTOS POR INTERNET?

En ese caso deberías conocer esto...



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL



Agencia
Española de
Seguridad
Alimentaria y
Nutrición

ÍNDICE

Consejos para la compra segura de alimentos en internet

3

¿A quién estoy comprando?

3

¿Puedo comprar alimentos con seguridad en páginas web ubicadas en países que no sean de la UE?

4

¿Puedo comprar alimentos con seguridad a un particular a través de internet?

5

¿Puedo comprar alimentos con seguridad en las plataformas de venta (Amazon, Alibaba, Ebay, etc.) o en las redes sociales?

5

¿Qué estoy comprando?

6

Un caso especial: los complementos alimenticios

8

¿Qué debo comprobar cuando reciba mi pedido?

9

¿Qué debo hacer si detecto irregularidades en una página web o en un alimento que comercializa?

10

Para terminar, no olvides...

10

► CONSEJOS PARA LA COMPRA SEGURA DE ALIMENTOS EN INTERNET

¿Es seguro comprar alimentos por internet? ¿Qué precauciones se deben tener en cuenta?

La compra de alimentos a través de internet cada vez es mayor. Es cómodo, no tenemos que salir de casa, podemos elegir entre una amplia gama de productos, comparar precios, ver opiniones y calificaciones reflejadas por otros clientes... Sin embargo, también tiene su riesgo, por lo que debemos ser lo suficientemente prudentes.

Si estás a punto de comprar alimentos en internet, debes saber que los titulares de las páginas web y los productos que comercializan deben cumplir toda la normativa existente en la Unión Europea en materia de seguridad alimentaria, de la misma forma que si vendiesen alimentos en una tienda convencional.

En el caso de páginas web que no disponen de una tienda física hay que extremar las precauciones, ya que en ocasiones se utiliza internet para comercializar alimentos cuya venta no está autorizada en España tratando de evadir los controles sanitarios. Tal puede ser el caso de algunos nuevos alimentos no autorizados o complementos alimenticios que pueden contener sustancias farmacológicamente activas y que pueden suponer un importante riesgo para la salud.

Es muy difícil garantizar el 100% de seguridad comprando *online*; por eso, es muy importante que antes de realizar cualquier compra de alimentos *online* aprendas a identificar con seguridad **a quién** estás comprando y **qué** es lo que estás comprando, y que conozcas los riesgos que entraña y cómo minimizarlos.



► ¿COMPRAS ALIMENTOS POR INTERNET?

En ese caso deberías conocer esto...

► ¿A QUIÉN ESTOY COMPRANDO?

El titular de la página web es el responsable de la comercialización y debe garantizar la seguridad alimentaria de los alimentos que pone a la venta y el cumplimiento de todas las normas existentes.



Si compras alimentos en páginas web de supermercados o establecimientos de confianza que poseen una tienda o fábrica, identificar al responsable es sencillo y, además, los establecimientos están sujetos a controles periódicamente por las autoridades sanitarias para comprobar que cumplen la normativa en materia de seguridad alimentaria.

En caso de que no sepas si el vendedor dispone de tienda o fábrica, debes extremar las precauciones y comprobar quién es el responsable de la venta y que cumple los requisitos para ello.

En la Unión Europea todos los titulares de las páginas web están obligados a poner a disposición de los destinatarios del servicio sus datos en la página web de forma **permanente, fácil, directa y gratuita (*)**.

INFORMACIÓN OBLIGATORIA A INCLUIR EN LA PAGINA WEB (*):

- Nombre o denominación social.
- Dirección.
- Correo electrónico.
- Otros métodos de contacto: formulario de contacto, teléfono, etc.
- Número de Identificación Fiscal (NIF).
- Datos de inscripción en el Registro Mercantil.
- Información clara y exacta del precio de los productos o servicios, indicando si incluye o no los impuestos y gastos de envío.
- Códigos de conducta a los que esté adherido y su forma de consultarlos electrónicamente.

(*) Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información.

► ¿COMPRAS ALIMENTOS POR INTERNET?

En ese caso deberías conocer esto...

Esta información suele estar en una sección de la página llamada, por ejemplo: "contacto", "información" o "quiénes somos".

Además, todas las páginas web de la Unión Europea que comercializan alimentos tienen la obligación de estar **registradas** en los registros existentes para ello en cada uno de los Estados miembros.

En España, los titulares de las páginas web se tienen que inscribir en el Registro General Sanitario de Establecimientos Alimentarios y Alimentos (RGSEAA).

Si vas a comprar alimentos *online* puedes comprobar el estado de registro de la empresa en la página web de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN):



http://rgsa-web-aesan.mssi.es/rgsa/formulario_principal_js.jsp

¿Puedo comprar alimentos con seguridad en páginas web ubicadas en países que no sean de la UE?

Los titulares de páginas web ubicados fuera de la UE han de cumplir la legislación de seguridad alimentaria de sus países y no la normativa europea. Por tanto, no se encuentran sujetos a los mismos controles sanitarios.

La demanda de alimentos procedentes de países terceros es debida en muchas ocasiones al bajo precio, que puede deberse a diferentes motivos (mano de obra más barata, menor calidad o seguridad

► ¿COMPRAS ALIMENTOS POR INTERNET?

En ese caso deberías conocer esto...



alimentaria, etc.). También en ocasiones se compran por internet alimentos que no están autorizados en la UE por no considerarse seguros, y que sí se autorizan en países terceros por tener normas menos exigentes.

Los alimentos suelen entrar en el territorio español en forma de envíos personales que no están sujetos a controles aduaneros ni sanitarios en los aeropuertos o puertos de entrada y las condiciones del transporte de esos alimentos no están sujetas a ningún control.

Existen importantes diferencias en los niveles de exigencia sobre requisitos de higiene y de seguridad alimentaria en los diferentes países. Por lo tanto, si realizas alguna compra de un alimento procedente de un país no europeo, debes extremar las precauciones.

¿Puedo comprar alimentos con seguridad a un particular a través de internet?

De acuerdo con la normativa europea de seguridad alimentaria, no está permitido que los particulares comercialicen alimentos si no están convenientemente registrados.

En caso de que un particular quiera vender alimentos, debe registrarse como operador alimentario y cumplir la normativa y requisitos sanitarios.

Siempre que compres alimentos por internet debes comprobar que el vendedor está debidamente registrado y cumple los requisitos para poder hacerlo.

¿Puedo comprar alimentos con seguridad en las plataformas de venta (Amazon, Alibaba, Ebay, etc.) o en las redes sociales?

Las plataformas de venta y redes sociales actúan generalmente como intermediarios y en sus páginas web se pueden vender y comprar alimentos legalmente, pero no son responsables de los productos que comercializan sus proveedores.

Las plataformas deben indicar claramente quién te va a vender el producto. Y ante cualquier reclamación, la responsabilidad recaerá en el vendedor y no en la plataforma o red social.

Por lo tanto, si compras a través de estos canales debes:

- Identificar quién es el vendedor del alimento, información que debe figurar obligatoriamente en la plataforma o red social.
- Comprobar que la empresa vendedora cumple los requisitos para poder hacerlo.

En caso de que detectes que en una plataforma o red social se están comercializando productos que no cumplen los requisitos, pudiendo suponer un riesgo para los consumidores, debes notificarlo a la Dirección General de Salud Pública de tu Comunidad Autónoma, ya que estas plataformas tienen la obligación de retirar los contenidos que no cumplen con la legalidad.





SOSPECHA SI...

1. No hay información de contacto completa, por ejemplo:
 - La dirección no es exacta
 - La dirección no existe o coincide con la de otra empresa
 - Sólo figura un apartado de correos
 - No figura número de teléfono
2. La página web redirige a otra página web al realizar un pedido.
3. No hay suficiente información sobre las características de los productos.
4. No puede encontrar información completa y clara sobre precios, la garantía y el derecho de cancelación.
5. Las ofertas que presenta parecen demasiado buenas para ser verdad.
6. La página web se centra en la venta de un único producto "milagroso".
7. El nombre de la página web es completamente diferente a lo esperado para una tienda de alimentos.
8. Hay muchos errores de ortografía o expresiones extrañas consecuencia de una traducción automática, o el precio de los productos figura en una moneda diferente al euro.



► ¿QUÉ ESTOY COMPRANDO?

Si una página web que vende alimentos tiene como objetivo su comercialización en el mercado español, los productos ofrecidos deben cumplir con la legislación española y europea sobre alimentos y su etiquetado debe estar al menos en español.

Además:

- El consumidor debe recibir la misma información sobre el alimento que si lo comprase en una tienda convencional.
- Esta información será precisa, clara, fácil de entender para el consumidor y no inducirá a engaño.
- La información debe estar disponible antes de realizar el pago, a excepción de la fecha de caducidad o de consumo preferente y el lote.
- En el momento de la entrega estará disponible por escrito toda la información obligatoria (incluyendo la fecha de caducidad o de consumo preferente y el lote).
- No debe suponer un coste adicional.

Reglamento (UE) 1169/2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor.

Antes de comprar, revisa siempre cuidadosamente los ingredientes del producto, la información sobre alérgenos y las advertencias e instrucciones de uso y conservación. No compres el producto si no puedes obtener suficiente información.



► ¿COMPRAS ALIMENTOS POR INTERNET?

En ese caso deberías conocer esto...

INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN LOS ALIMENTOS ENVASADOS

1. Denominación del alimento.
2. Lista de ingredientes.
3. Ingredientes o coadyuvantes tecnológicos que causen alergias o intolerancias alimentarias.
4. Cantidad de determinados ingredientes o categorías de ingredientes.
5. Cantidad neta.
6. Condiciones especiales de conservación y/o utilización, si procede.
7. Nombre o razón social y dirección del operador responsable de su comercialización
8. País de origen o lugar de procedencia, si procede (cuando la ausencia pueda inducir a error, o sea obligatorio).
9. Modo de empleo, si procede.
10. Grado alcohólico, en bebidas con graduación superior a 1,2% en volumen de alcohol.
11. Fecha de caducidad o de duración mínima (No en la página web sino en el momento de la entrega).

► UN CASO ESPECIAL: LOS COMPLEMENTOS ALIMENTICIOS

Los **complementos alimenticios son alimentos** cuyo fin es complementar la dieta normal, que consisten en fuentes concentradas de nutrientes o de otras sustancias que tienen un efecto nutricional o fisiológico, y que se comercializan en forma dosificada, es decir, en forma de cápsulas, pastillas, líquidos, polvos y otras formas similares. Como alimentos que son deben cumplir toda la normativa existente de seguridad alimentaria.



Los complementos alimenticios, habitualmente de venta en farmacias y herbolarios, se comercializan por internet con mucha frecuencia, y en ocasiones incluyen menciones y alegaciones atribuyendo a su consumo propiedades saludables, curativas o de prevención de enfermedades.

La mayor parte de estas alegaciones están prohibidas. Solo pueden usarse ciertas declaraciones nutricionales y de propiedades saludables, como por ejemplo *"sin grasa"*, *"bajo contenido de sal"* o *"la vitamina C contribuye al funcionamiento normal del sistema inmunitario"*. Tales menciones no se pueden emplear libremente, siempre deben ser aquellas que estén expresamente autorizadas y emplearse solo si se reúnen los requisitos establecidos en la normativa.

Toda la información sobre los requisitos para realizar declaraciones nutricionales y de propiedades saludables y las menciones autorizadas se puede consultar en la página web de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición a través del siguiente enlace:



http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/seguridad_alimentaria/detalle/declaraciones_nutricionales_saludables.htm

Con frecuencia se comercializan por internet complementos alimenticios que incluyen en su composición nuevos alimentos no autorizados, como plantas medicinales, o sustancias farmacológicas que no declaran en el etiquetado, y se les atribuye propiedades como estimular la actividad sexual, tener propiedades adelgazantes o de aumento de la masa muscular. La falta de pruebas de seguridad y de control sanitario sobre estos productos hace que puedan suponer un grave riesgo para los consumidores.



SOSPECHA SI...

1. El precio del producto es mucho más bajo de lo que cabría esperar.
2. El etiquetado del producto figura borroso, ilegible o no figuran todas las menciones obligatorias, especialmente si no figura el nombre del responsable de su comercialización.
3. El lugar de origen donde se encuentra el responsable de la página web se encuentra a gran distancia del lugar de origen del producto alimenticio.
4. Los beneficios prometidos de un alimento suenan demasiado buenos para ser verdad.
5. Se anuncia utilizando superlativos que elogian el producto: ¡No hay productos milagrosos!
6. Se incluyen referencias a investigaciones científicas que son generalmente falsas.
7. La información sobre los productos está respaldada por muchas opiniones positivas de clientes satisfechos, fotos del "antes y después", etc.
8. En la página web figuran imágenes y declaraciones de médicos y profesionales sanitarios avalando el producto.



► ¿QUÉ DEBO COMPROBAR CUANDO RECIBA MI PEDIDO?

El método de envío debe ser adecuado para el producto que has comprado, especialmente en los alimentos perecederos refrigerados o congelados, en los que se deberá mantener la cadena de frío durante el transporte y entrega.

AL RECIBIR EL PRODUCTO SE DEBE COMPROBAR QUE:

1. El producto recibido se corresponde con el que has pedido.
2. El embalaje se encuentra íntegro.
3. El etiquetado está en español y recoge toda la información obligatoria.
4. El producto llega a la temperatura adecuada.
5. Está indicada la fecha de caducidad o consumo preferente y es correcta.

► ¿QUÉ DEBO HACER SI DETECTO IRREGULARIDADES EN UNA PÁGINA WEB O EN UN ALIMENTO QUE COMERCIALIZA?

Es importante que notifiques a la Dirección General de Salud Pública de tu Comunidad Autónoma cualquier problema o sospecha relacionado con un alimento comprado *online*, sobre su calidad, seguridad o información de venta incorrecta. Así ayudarás a evitar posibles problemas a otros consumidores y colaborarás en hacer la compra de alimentos por internet más segura.

De confirmarse la sospecha, las Autoridades Sanitarias actuarán para localizar a los responsables y adoptarán medidas para proteger a los consumidores, retirando el acceso a la compra de los productos que supongan un peligro o incluso en los casos más graves procediendo al cierre de toda la página web e imponiendo sanciones en caso necesario.

► ¿COMPRAS ALIMENTOS POR INTERNET?

En ese caso deberías conocer esto...

► PARA TERMINAR, NO OLVIDES...

Además de las normas sobre seguridad alimentaria, los vendedores *online* deben cumplir todas las normas aplicables a la venta electrónica del resto de productos diferentes de alimentos, y en especial:

- La Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal.
- El Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.





