



## todas las alertas, en consumadrid

Cualquier consumidor puede consultar en Consumadrid, el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid la fotografía y la información de los productos que las comunidades autónomas retiran del mercado cuando comprueban que son un peligro para el consumidor. El portal ofrece información actualizada de este tipo de artículos (juguetes, electrodomésticos, lámparas, etc.) dentro de un servicio novedoso en la Administración española.

Para acceder al Portal del Consumidor hay que entrar en la web [www.madrid.org](http://www.madrid.org) y seleccionar 'Consumo' en la ventana 'Accesos Directos' de la parte superior.

## papel del consumidor

La obligación de poner en el mercado productos seguros es de las empresas, mientras que las Administraciones públicas deben velar por que así sea. Por su parte, los consumidores tienen un papel fundamental en la denuncia de artículos que puedan causar o hayan provocado algún tipo de accidente, de manera que las Administraciones puedan actuar y evitar posibles daños a otras personas.

La denuncia puede hacerse en cualquier oficina de consumo o a través del Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) indicando la marca del producto y el lugar en el que se distribuye y, si fuera posible, entregando el objeto en la oficina de consumo.

## cómo comprar seguro

- a. Antes de adquirir un artículo, se debe comprobar que en el etiquetado figura un responsable del producto y sus señas completas en la UE.
- b. Hay que leer detenidamente las instrucciones de uso y las advertencias de seguridad, que deben estar en español.
- c. En los juguetes y aparatos eléctricos, entre otros, hay que ver si viene el siguiente logo, que acredita que se cumplen las normas de seguridad:



Cuidamos el medio ambiente; por eso, este folleto está impreso en papel reciclado. Depósito legal: VI-516-08

Para conseguir más información  
y acceder a tu oficina  
de consumo más cercana:

**consumadrid**

el Portal del Consumidor de  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



Teléfono de  
Atención al Ciudadano



CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO  
**Comunidad de Madrid**

# productos seguros

una labor de todos



## la seguridad, derecho de los consumidores

La seguridad es un derecho básico de los consumidores recogido en la Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la Ley 11/98, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid. Este derecho está ampliamente desarrollado en el Real Decreto 1.801/03, de 26 de diciembre, sobre Seguridad General de los Productos, transposición de la Directiva 2001/95/CE de la Unión Europea.

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid tiene las competencias de inspección y control de mercado de productos de consumo en la región y la potestad de adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los consumidores.

## productos seguros

Un producto seguro es cualquiera que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles (incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y mantenimiento) no presente riesgos o sólo riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular de:

- sus características, etiquetado, o publicidad.
- efecto sobre otros productos.
- la categoría de los consumidores que tengan mayor riesgo (niños y personas mayores).

## vigilancia del mercado

La Comunidad de Madrid, en coordinación con los ayuntamientos, vigila el mercado y, si detecta algún producto que no cumple las normas de etiquetado o su diseño lo hace inseguro, ordena su retirada del mercado.

Madrid es la comunidad más activa en esta labor, la que más alertas emite al resto del país. La mayoría de los productos retirados son vehículos, juguetes, electrodomésticos y lámparas. La mitad de estos artículos suele proceder de países asiáticos.



## obligaciones de las empresas



La obligación de comercializar productos seguros recae sobre el productor y el distribuidor.

El productor es el fabricante establecido en la Unión Europea; toda persona que estampa su nombre, marca o signo distintivo en el producto o lo reacondiciona; el representante del fabricante cuando no esté establecido en la UE; el importador, y los demás profesionales de la cadena de comercialización, en la medida en que sus actividades puedan afectar a las características de seguridad del producto.

El distribuidor es cualquier profesional de la cadena de comercialización cuya actividad no afecte a las características del producto.

### obligaciones de los productores

- Poner en el mercado productos seguros: para ello, antes realizarán una evaluación del riesgo.
- Mantenerse informados de los riesgos que sus productos puedan presentar e informar convenientemente a los distribuidores: para ello registrarán y estudiarán las reclamaciones.
- Indicar, en el producto o su envase, los siguientes datos: identificación de la empresa, referencia del producto, y lote de fabricación, en su caso (se debe mantener tres años).
- Facilitar a los consumidores información que les permita evaluar y prevenir los riesgos.
- Avisar a los consumidores de los riesgos que presentan los productos peligrosos que les hayan sido suministrados, retirarlos del mercado, y recuperarlos de los consumidores en caso necesario.

### obligaciones de los distribuidores

- Distribuir productos seguros.
- Contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad, en particular en el almacenamiento, transporte y exposición del producto.
- Mantener durante tres años, tras haber agotado las existencias del producto, la documentación sobre su origen y/o su destino.
- Informar a los productores y a la Administración sobre los riesgos que puedan conocer.



Productores y distribuidores deben notificar a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid las medidas adoptadas para retirar productos inseguros que hayan puesto en el mercado a disposición de los consumidores.

### notificación de las medidas adoptadas

- La notificación debe realizarse mediante un formulario que facilita la Dirección General de Consumo en donde debe figurar información sobre el producto, el riesgo y su gravedad, los clientes y las medidas adoptadas para prevenir los riesgos a los consumidores.
- El formulario se remitirá a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, trámite que puede realizarse a través del siguiente correo electrónico: [consumo.seguridad@madrid.org](mailto:consumo.seguridad@madrid.org).



### productos incluidos en la normativa sobre seguridad

- Los productos destinados al consumidor o que puedan ser utilizados por el consumidor, aunque no le estén destinados, ya sean nuevos, usados o reacondicionados.
- Los productos suministrados o puestos a disposición del consumidor en el marco de la prestación de un servicio, tales como: el secador, la cama y la cuna de un hotel, las máquinas alquiladas, las máquinas expendedoras de comida, bebida o juguetes, los teléfonos públicos....

Las empresas deben colaborar con la Dirección General de Consumo (teléfonos 91 580 32 33 / 36 56) en las actuaciones emprendidas, en la retirada de los productos y, si fuese necesario, en la recuperación y mantenimiento bajo estricto control de los productos sometidos a medidas restrictivas.

Para garantizar la seguridad de los productos las empresas deben contar con una política activa diseñando un plan de acción para situaciones de crisis y no improvisar. Con esta finalidad se ha elaborado bajo el patrocinio de la Comisión Europea una guía de acciones correctoras.

- \* Los productos de los que trata este folleto excluyen artículos alimenticios, farmacéuticos y sanitarios.
- \*\* El formulario, los criterios para notificar, la guía y el resto de documentación relacionada pueden obtenerse en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).