

# ¿Es seguro comprar productos falsificados?

Cofinanciado por la  
Unión Europea



SECRETARÍA GENERAL  
DE SANIDAD Y CONSUMO  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE CONSUMO

Ayuda y asesoramiento  
para los consumidores  
Europeos



Centro Europeo del Consumidor España

**#lospeoresdescuentos**

## **Cuando compra productos falsificados...**

- ✓ **Regala sus derechos como consumidor.**
- ✓ **Arriesga su seguridad y salud.**
- ✓ **Adquiere productos de menor calidad.**
- ✓ **Perjudica la innovación empresarial.**
- ✓ **Pierde sus derechos a la restitución de un bien no conforme.**
- ✓ **Fomenta la competencia desleal.**

**¡Así que **no**  
los compre!**



**#lospeoresdescuentos**

## ¿No está seguro...?



### **Hágase estas preguntas:**

- ¿Sus gafas de sol falsas realmente protegen sus ojos?
- ¿El juguete falso está libre de sustancias tóxicas?
- ¿Qué sustancias puede contener su perfume falso?
- ¿Está seguro de que su batería falsa no explotará cuando la está utilizando?
- ¿Y qué sucedería si su producto falso es defectuoso? ¿Tiene alguna garantía?
- ¿O qué pasa si recibe una carta del titular del derecho diciendo que tendrá que pagar los costes de destrucción del móvil falso que acaba de comprar en Asia?

**¿Quiere asegurarse de que no está comprando productos falsos?**

# Eche un vistazo a estos 10 consejos para no comprar productos falsos en Internet.

1. Compruebe la identidad del vendedor.
2. Busque opiniones de otros consumidores.
3. Compruebe si la página web dispone de un sello de confianza.
4. Evalúe el diseño general de la página web.
5. Compruebe sus derechos en el sitio web del comerciante.
6. Verifique la imagen del producto.
7. Confirme el precio total.
8. Consulte la página web oficial de la marca para conocer si el vendedor está autorizado.
9. Pague con un medio de pago seguro.
10. Preste atención a los productos reacondicionados.





- ✓ Nombre de la empresa.
- ✓ Dirección.
- ✓ Correo electrónico o formulario de contacto.
- ✓ Teléfono y fax.



## consejo

### Compruebe la identidad del vendedor.

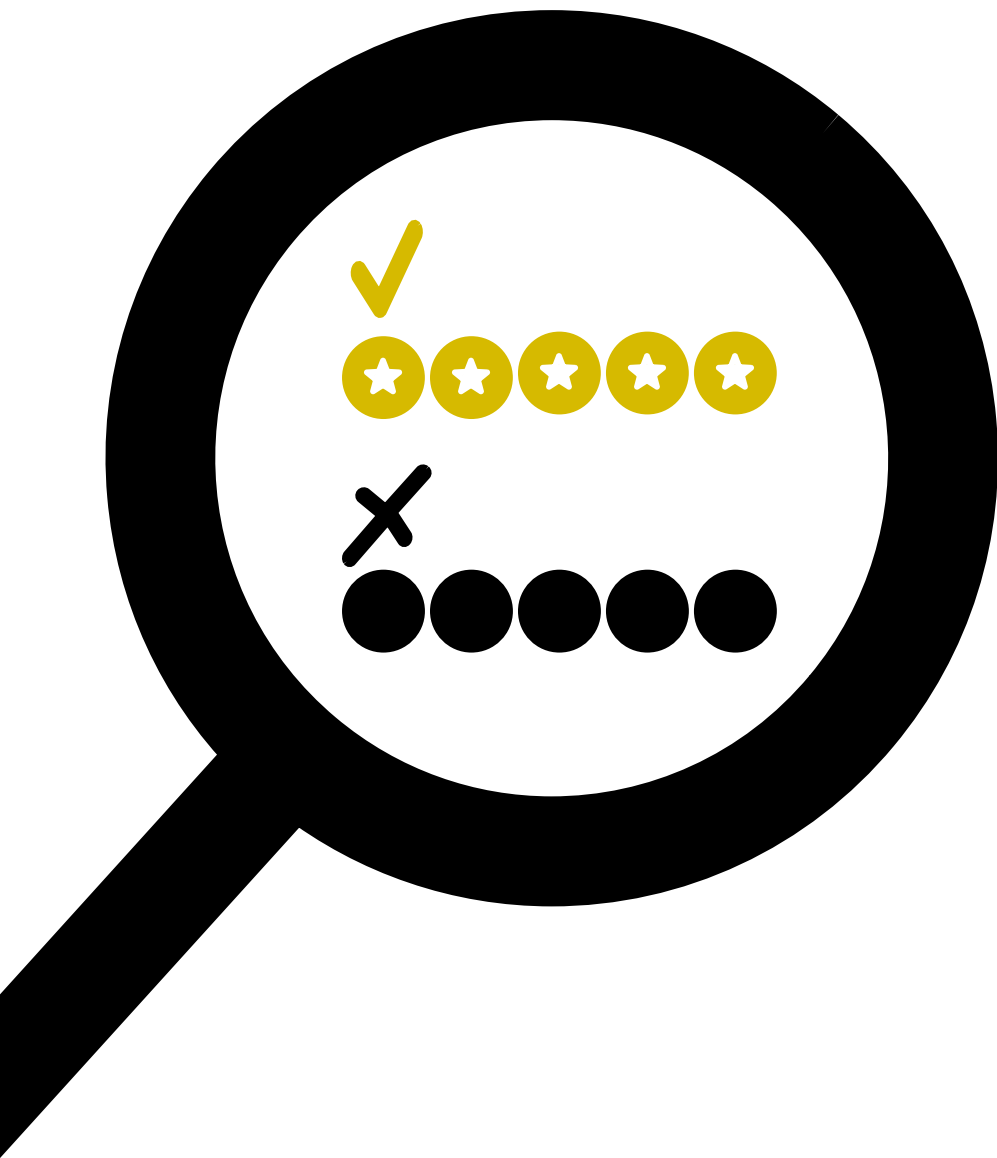
Compruebe siempre los datos de contacto de la tienda online para verificar si realmente existe, y dónde y cómo reclamar en caso de problemas.

Información a verificar:

- ✓ Nombre de la empresa.
- ✓ Dirección.
- ✓ Correo electrónico o formulario de contacto.
- ✓ Teléfono y fax si están disponibles.

No confíe en la dirección URL. El hecho de que una dirección termine con ".be", ".es", ".fr" o cualquier otra extensión europea no significa necesariamente que la empresa se encuentre realmente dentro de la UE.

**#lospeoresdescuentos**



## consejo

### **Busque opiniones de otros consumidores.**

Utilice las herramientas de búsqueda en Internet para comprobar si otros consumidores han dejado algún comentario positivo o negativo sobre el comerciante.

Lea estos comentarios cuidadosamente y mantenga un ojo crítico. ¿Opinión excesivamente positiva? ¿Una misma persona opina sobre el mismo producto en varios sitios web? ¿La crítica es demasiado vaga?

¡Tenga cuidado! Podría ser una opinión de la propia tienda que, por supuesto, es ilegal.

**#lospeoresdescuentos**



## consejo

### **Compruebe si la web tiene un sello de confianza.**

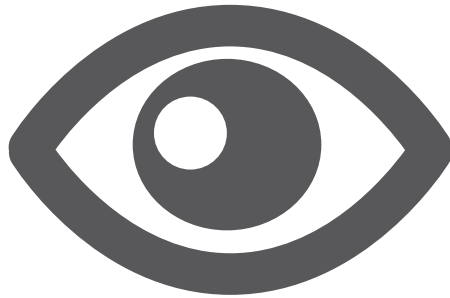
El sello de confianza es un distintivo que una empresa independiente otorga a una tienda web que cumple con una serie de requisitos de calidad y que garantiza una compra en línea segura.

¿El sitio web del vendedor menciona una marca de confianza? Para asegurarse de que su uso está justificado y es de fiar, vaya al sitio web de la marca de confianza para comprobar si la tienda en línea dispone realmente de ese sello de calidad.

**#lospeoresdescuentos**



La mayoría de los sitios web que venden productos originales parecen profesionales.



La mayoría de los sitios web que venden productos originales parecen profesionales.



# 4 consejo

## Evalue el diseño general del sitio

# web

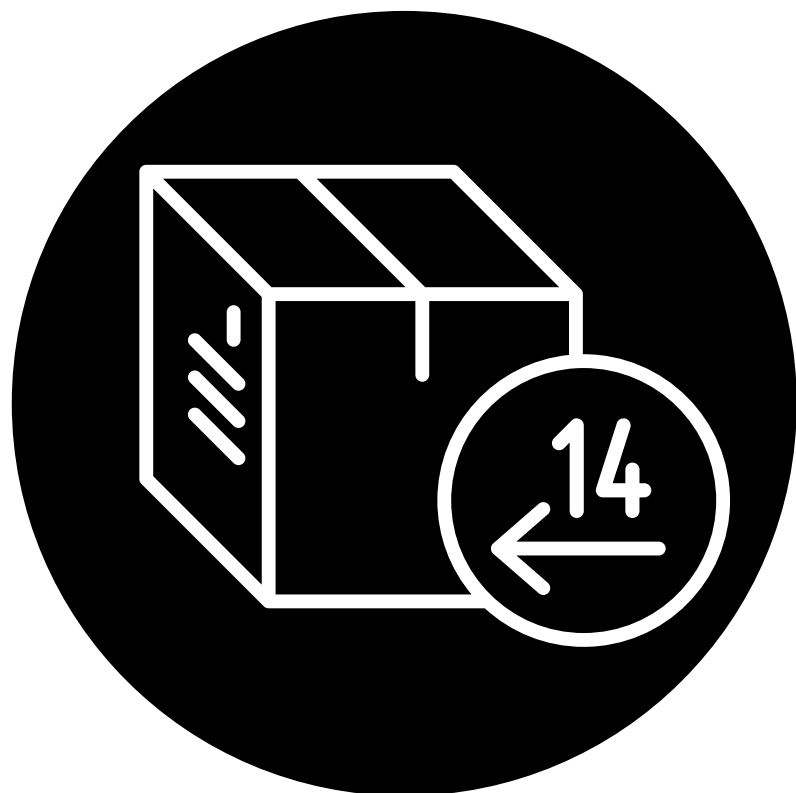
La mayoría de los sitios web que venden productos falsificados no parecen muy profesionales. A menudo tienen errores ortográficos o gramaticales o las imágenes son de mala calidad.

El hecho de que el sitio web esté en su idioma no significa que en realidad la empresa esté en su país.

No confíe en los sitios web cuya URL vincula el nombre de una marca con términos como “barato”, “outlet” u otras expresiones que sugieren precios bajos.

**#lospeoresdescuentos**





Derecho de desistimiento: 14 días para devolver el producto sin justificación para las compras a distancia.  
Garantía legal mínima: 2 años.

**consejo**

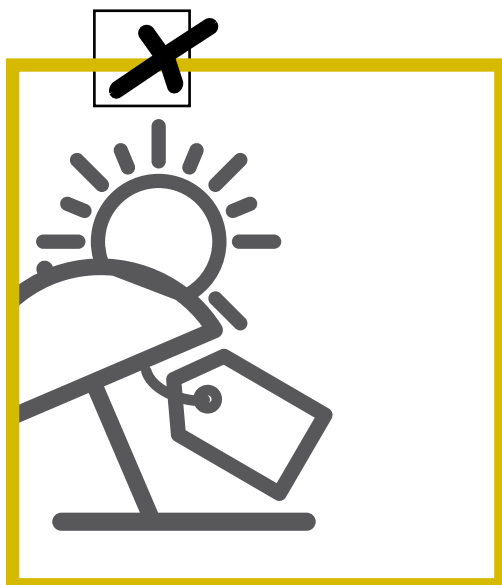
**5**

## **Compruebe sus derechos en el sitio web del vendedor.**

Las tiendas en línea están obligadas a proporcionarle información clara y correcta sobre sus derechos en materia de consumo, como el derecho a desistir en un plazo de 14 días o la garantía legal mínima de 2 años.

¿No hay información sobre la normativa europea en materia de consumo? ¿Ninguna referencia a la plataforma ODR para litigios online? ¡Busque en otro sitio!

**#lospeoresdescuentos**



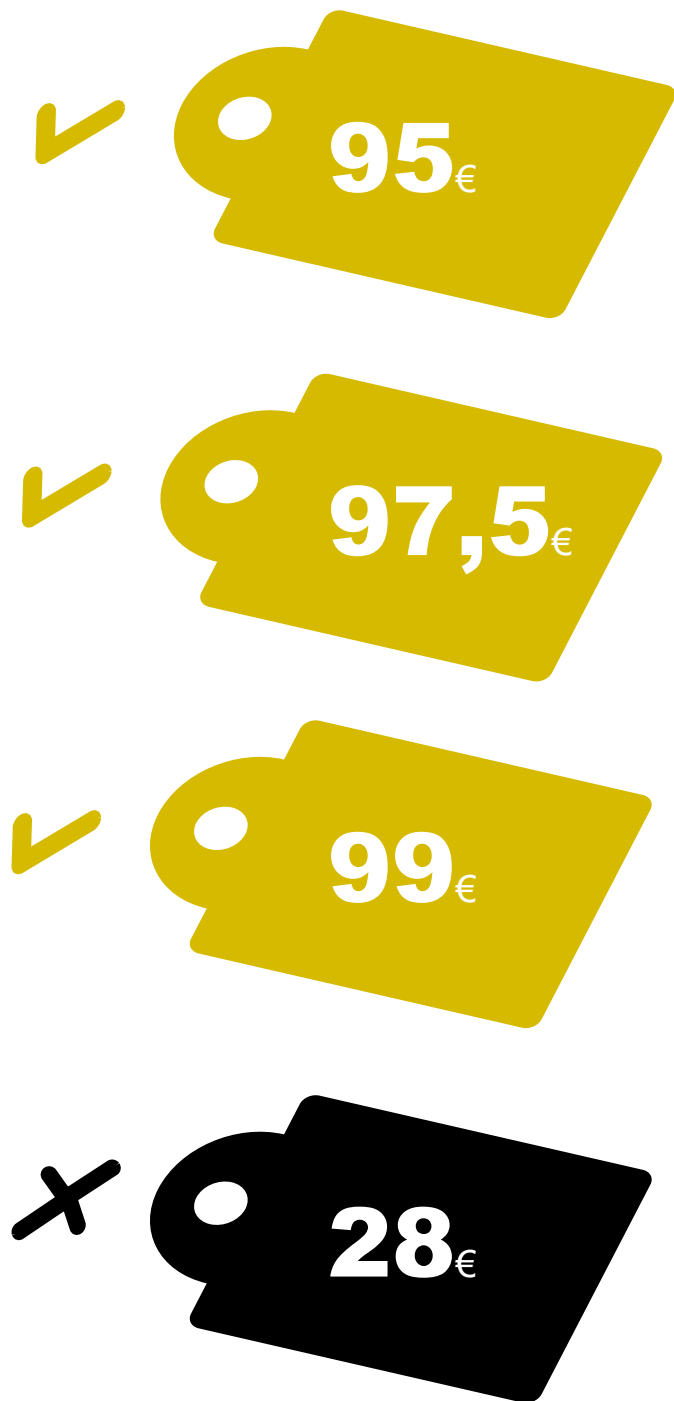
consejo

6

## Compruebe la imagen del producto

¿Las imágenes que se muestran en la tienda web parecen poco profesionales? ¿Le sucede algo extraño al logotipo o el fondo se ve distorsionado? ¿Las fotografías son de baja calidad? ¿Es imposible hacer *zoom* en la imagen? ¿Solo se muestra una parte del producto? Estos son algunos indicadores de que una página web está vendiendo productos falsos.

**#lospeoresdescuentos**



## consejo



### Investigue el precio del producto

Los productos falsificados a menudo se venden a un precio considerablemente inferior al precio indicado en los sitios oficiales. “¿El precio es demasiado bueno para ser verdad? ¡Desconfíe! Este es un principio que debe tenerse en cuenta en todas las compras online. No dude en comparar precios en varias páginas web y compruebe siempre el precio total del producto... ¿Está incluido el IVA, los gastos de envío, comisiones bancarias, derechos de aduana, etc.?”

#lospeoresdescuentos

**Consulte la página web oficial de la marca para conocer cuáles son los vendedores autorizados e identificar las tiendas fraudulentas.**

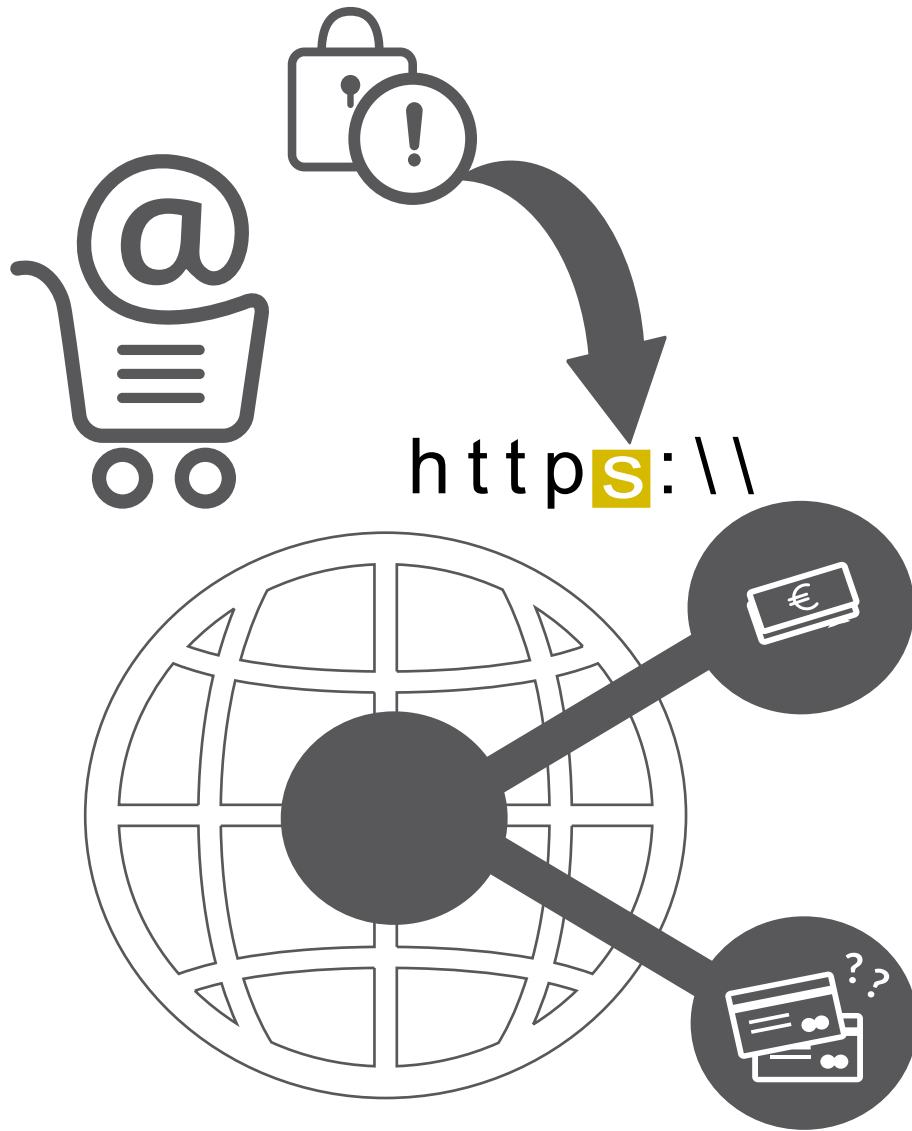
La mayoría de las grandes marcas sólo autorizan a determinadas tiendas a vender sus productos. Comprarlos en las tiendas autorizadas garantiza que usted está adquiriendo productos originales. Vaya al sitio web oficial de la marca para comprobar si la página web que está visitando está autorizada y no forma parte de una “lista negra”.



consejo



## Pague con un medio de pago seguro.



Cuando pague en Internet, siga estas tres reglas de oro:

- ✓ Pagar siempre en una página de pago segura (la que muestre un candado o llave y cuya dirección URL comience con “http**s**”).
- ✓ Pagar preferentemente con tarjeta de crédito. Así podría recuperar su dinero en caso de fraude.
- ✓ Evitar transferencias directas de dinero (como Western Union, Worldremit, Worldplay o Moneycorp).

**#lospeoresdescuentos**



 **Garantía**



 **Garantía**



**consejo**

# 0

## **Cuidado con los p r o d u c t o s recondicionados**

No hay una definición clara de los productos reacondicionados. ¿Se consideran nuevos o no? Esta situación provoca que su garantía sea distinta y que las expectativas que usted tenga no se correspondan a las que ofrece el producto. Valore el precio que está pagando y compárelo con otros productos originales.

**#lospeoresdescuentos**