

# COMPRA SEGURA DE ALIMENTOS POR INTERNET

La compra de alimentos a través de Internet es una práctica habitual. 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, **debemos ser prudentes**.

Es muy difícil garantizar el 100% de seguridad comprando *online*; por eso, es muy importante que antes de realizar cualquier compra de alimentos por Internet 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.

## RECOMENDACIONES

Los alimentos que vas a obtener vía electrónica han de ser tan seguros como los que encuentras en el supermercado.

- **Comprueba que la página web**, a través de la cual vas a realizar la compra, cumple con los requisitos legales, de la siguiente forma:
  - Debe aparecer información detallada del responsable de la página web y la vía de contacto con la tienda: teléfono, correo electrónico, etc.
  - Debe ofrecer información clara y exacta de las características y etiquetado del producto.
  - Debe aparecer el precio de los productos o servicios, indicando si incluye o no los impuestos y gastos de envío.

- Además, **deben indicar los siguientes datos**:

- Contacto para reclamaciones.
  - Número de Identificación Fiscal (NIF).
  - Datos de inscripción en el Registro Mercantil.
  - Códigos de conducta a los que esté adherido y su forma de consultarlos electrónicamente.
- Compra en páginas oficiales y/o de confianza o con reputación y prestigio consolidado.
  - Si la web donde vas a comprar te muestra en el navegador un icono en forma de candado y la URL empieza por HTTPS, a priori es una página en la que puedes confiar.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030



agencia española de seguridad alimentaria y nutrición

• **Comprueba que el alimento** que vas a comprar cumple los requisitos de la normativa en materia de información alimentaria:

- Etiquetado al menos en español.
- Lista de ingredientes mediante una foto de la etiqueta o mediante un listado junto al alimento.
- Información sobre alérgenos indicado claramente.
- Instrucciones de uso y conservación.

Hay diferencias en la normativa de aplicación y los niveles de exigencia sobre requisitos de higiene y de seguridad alimentaria en países no pertenecientes a la Unión Europea, por tanto, extrema las precauciones si realizas alguna compra de un alimento procedente de un país extracomunitario.

## HAY DIFERENTES MODELOS DE NEGOCIO PARA LA VENTA DE ALIMENTOS POR INTERNET

### Sitio web de empresas alimentarias

al responsable es sencillo y, además, estos establecimientos están sujetos a controles e inspecciones por parte de las autoridades sanitarias para comprobar que cumplen la normativa en materia de seguridad alimentaria.

Son aquellas empresas alimentarias que fabrican, elaboran, almacenan o distribuyen alimentos.

Si compras alimentos en páginas web de supermercados o establecimientos de confianza que poseen una tienda física o fábrica, identificar

**....se incluye aquí tu tienda de confianza**



## Sitio web de plataformas de venta

Las plataformas de venta se denominan “prestadores de servicios de intermediación”, ya que actúan como intermediarios para poner el producto a disposición de la persona consumidora, pero no son responsables de la seguridad alimentaria de los productos que comercializan.

Por lo tanto, debes:

- Revisar que en la página de venta aparece la información del responsable del producto.
- Comprobar que la empresa vendedora incluye su información como responsable del sitio web.
- Conocer que, ante cualquier reclamación, la responsabilidad recaerá en el vendedor y no en la plataforma o red social.

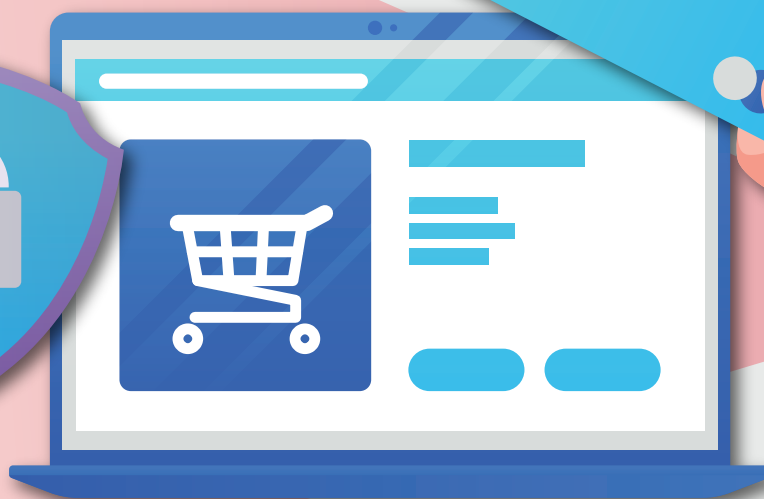
## ...se incluyen aquí las redes sociales

### SOSPECHA SI...

Te ofrecen gangas, productos milagro, si te incitan a hacer click sobre imágenes que te redirigen a formularios para que proporciones tus datos, si te animan a llamar por teléfono para informarte personalmente del producto.

Por lo tanto, **NO CONFIES CUANDO:**

- El etiquetado del producto es borroso, ilegible y no figura el nombre del **responsable de su comercialización**.
- El lugar de origen donde se encuentra el **responsable** de la página web se ubica a gran distancia del lugar de **origen del producto alimenticio**.
- El precio del producto es mucho **más bajo** de lo que cabría esperar.
- Los **beneficios prometidos** de un alimento suenan demasiado buenos para ser reales.
- Se anuncia utilizando superlativos que elogian al producto, ten en cuenta que **¡no hay productos milagrosos!**
- Se incluyen extensas referencias a **investigaciones científicas** que son generalmente falsas.
- La información sobre los productos está respaldada por muchas opiniones positivas de clientes satisfechos, fotos del **“antes y después del consumo del alimento”**.
- En la página web figuran imágenes y **declaraciones de profesionales sanitarios** avalando el producto.



# Complementos alimenticios

Los complementos alimenticios por su formato y facilidad de transporte y envío se comercializan ampliamente por Internet.

- Los complementos alimenticios han de cumplir la normativa europea y nacional como alimentos seguros.
- Como en el caso de cualquier alimento, las empresas o personas que comercialicen los complementos alimenticios son las responsables de que dichos productos sean seguros y cumplan con la normativa.
- Los complementos alimenticios siguen las mismas normas sobre controles oficiales que el resto de los alimentos en base al riesgo potencial para la salud que puedan presentar.
- Los complementos alimenticios no requieren autorización para su venta. No obstante, las empresas responsables de la comercialización de complementos alimenticios en España tienen la obligación de comunicar expresamente la puesta en el mercado de su producto ante las autoridades competentes con el fin de facilitar su control.

## Hay que prestar una atención especial cuando:

- Se les atribuyen propiedades milagro como estimular la actividad sexual, poder adelgazante o aumento de la masa muscular.
- Se les atribuyen propiedades saludables o curativas no permitidas.

## ¿Qué puedo comprobar?

Comprueba en la página web de la AESAN:

- que han sido notificados para la venta utilizando el [buscador de complementos alimenticios](#).
- que las declaraciones están autorizadas en el [buscador de declaraciones nutricionales y saludables](#).
- que no han sido o son objeto de una [alerta alimentaria para personas que consumen complementos alimenticios](#)



## MÉTODOS DE PAGO



Ten las mismas precauciones que para cualquier compra por Internet.

No proporciones más información de la necesaria sobre tu cuenta bancaria, contraseñas, etc., al realizar el pago.

Se recomienda utilizar una tarjeta de uso exclusivo para compras *online*. Es un sistema muy seguro cuando la tienda *online* utiliza una pasarela de pago ofrecida por un banco que será quien verifique la autenticidad de la tarjeta y protegerá los datos del cliente.





## YA TIENES EL ALIMENTO EN CASA

Si ya has comprado el alimento y lo recibes en tu casa, debes verificar que:

- El producto recibido se corresponde con el que has pedido.
- El embalaje se encuentra íntegro.
- El etiquetado está en español y recoge toda la información obligatoria.
- El producto llega a la temperatura adecuada.
- Está indicada la fecha de caducidad o de consumo preferente según corresponda al producto.
- La fecha en la que se recibe el alimento no supera la fecha de caducidad o de consumo preferente marcada en el mismo.

Si detectas un problema devuelve el producto mediante las vías establecidas en la página de compra.

## Y SI... ¿DETECTAS UNA IRREGULARIDAD?

Si durante tu compra *online*, has identificado cualquier problema o sospecha relacionada con un alimento, sobre su calidad, seguridad o información de venta incorrecta, es importante que lo notifiques a la Dirección General de Salud Pública de tu comunidad autónoma.

Así, estarás ayudando a evitar posibles problemas a otros consumidores y contribuirás a una compra de alimentos por Internet más segura.

Mas información en:

[https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan\\_inicio.htm](https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

