

## II

(Comunicaciones)

COMUNICACIONES PROCEDENTES DE LAS INSTITUCIONES, ÓRGANOS  
Y ORGANISMOS DE LA UNIÓN EUROPEA

## COMISIÓN EUROPEA

## COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN

## sobre la vigilancia del mercado de los productos vendidos en línea

(Texto pertinente a efectos del EEE)

(2017/C 250/01)

## Índice

INTRODUCCIÓN .....	2
PARTE A. MARCO JURÍDICO APLICABLE PARA LOS PRODUCTOS VENDIDOS EN LÍNEA .....	3
1. EL CONCEPTO DE «INTRODUCCIÓN EN EL MERCADO» EN EL CONTEXTO DE LAS VENTAS EN LÍNEA .....	4
1.1. El concepto de «introducción en el mercado» en general .....	4
1.2. El concepto de «introducción en el mercado» en el comercio electrónico .....	5
2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS AUTORIDADES DE VIGILANCIA DEL MERCADO .....	6
3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS .....	6
3.1. Productores, fabricantes, representantes autorizados, importadores y distribuidores .....	6
3.2. Prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia .....	6
3.2.1. Funciones de los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia en la cadena de comercialización en línea .....	6
3.2.2. Responsabilidades de los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia en la cadena de comercialización en línea .....	7
3.3. Otros agentes pertinentes .....	9
3.3.1. El declarante conforme al código aduanero de la Unión .....	9
3.3.2. Proveedores de servicios de intermediación en línea .....	9
3.3.3. Proveedores de servicios postales .....	11
PARTE B. ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA VIGILANCIA DEL MERCADO PARA LOS PRODUCTOS VENDIDOS EN LÍNEA .....	11
1. PRINCIPIOS GENERALES PARA LA VIGILANCIA DEL MERCADO .....	11
2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN DE LA VIGILANCIA DEL MERCADO EN LÍNEA .....	12
3. ORGANIZACIÓN DE LA VIGILANCIA DEL MERCADO EN LÍNEA .....	12
4. CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LAS INVESTIGACIONES EN LÍNEA .....	13
5. MEDIDAS CORRECTIVAS RELACIONADAS CON PRODUCTOS VENDIDOS EN LÍNEA .....	14
5.1. Medidas correctivas que dependen de la ubicación del operador económico .....	14
5.1.1. El operador económico está ubicado en el territorio en el que es competente la autoridad .....	14
5.1.2. El operador económico está ubicado en la UE, pero fuera del territorio en el que es competente la autoridad .....	14
5.1.3. El operador económico está ubicado fuera de la UE .....	15
5.2. Medidas correctivas específicas para los productos vendidos en línea .....	15

PARTE C.	SENSIBILIZAR A LOS CONSUMIDORES Y A LAS EMPRESAS SOBRE LA SEGURIDAD Y LA CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS EN LÍNEA .....	16
1.	SENSIBILIZACIÓN DE LOS CONSUMIDORES .....	16
1.1.	¿Qué les es útil saber a los consumidores? .....	17
1.2.	¿Cómo deben los Estados miembros informar a los consumidores acerca de los aspectos de seguridad de los productos que han de tener en cuenta cuando compran en línea? .....	17
1.2.1.	Sitios web de las autoridades .....	17
1.2.2.	Utilización de los medios de comunicación y de campañas de sensibilización .....	18
1.2.3.	Sistemas de reclamación de los consumidores .....	18
2.	SENSIBILIZACIÓN DE LAS EMPRESAS .....	18

## INTRODUCCIÓN

Internet ha cambiado el modo en que los clientes compran y las empresas anuncian y venden sus productos y servicios. El comercio electrónico permite a los consumidores y las empresas interactuar de manera diferente e incrementa el bienestar de los consumidores porque, en línea, los precios son más bajos y la gama de elección es mayor <sup>(1)</sup>. El comercio electrónico está experimentando una rápida expansión y tiene el potencial de contribuir considerablemente a los objetivos de crecimiento de la Unión Europea (UE) <sup>(2)</sup>.

Sin embargo, el desarrollo del comercio electrónico plantea algunos interrogantes relacionados con la protección de la salud y la seguridad de los consumidores y otros usuarios finales frente a los productos no alimentarios peligrosos o a productos que no cumplen los requisitos establecidos en la legislación de armonización de la UE sobre los productos («productos no conformes») <sup>(3)</sup>. En este aspecto, y en comparación con el comercio tradicional, las autoridades de vigilancia del mercado de los Estados miembros afrontan numerosas dificultades, de las que se enumeran a continuación algunos ejemplos:

- i) dificultades relativas a la trazabilidad de los productos que se ofrecen a la venta en línea y a la identificación de los operadores económicos responsables,
- ii) dificultades relativas al aumento del número de operadores económicos establecidos fuera del territorio de la UE que ofrecen productos a la venta en línea; esto incluye las ventas directas a consumidores y otros usuarios finales de la UE y dificulta la aplicación de las normas sobre los productos,
- iii) dificultades para realizar evaluaciones de riesgos o pruebas de seguridad por falta de acceso físico a los productos;
- iv) dificultades para tomar muestras de los productos con las que realizar pruebas, ya que la legislación de determinados Estados miembros no permite hacer compras en línea o anónimas (como la práctica del «cliente misterioso»),
- v) dificultades en la aplicación de la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la seguridad general de los productos (Directiva relativa a la seguridad general de los productos) <sup>(4)</sup>, así como del Reglamento (CE) n.º 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(5)</sup> por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos, relacionadas con el entorno en línea,
- vi) falta de concienciación de los consumidores y las empresas respecto a la seguridad y la conformidad de los productos que se compran y venden en línea.

El objetivo de la presente Comunicación es ayudar a las autoridades de los Estados miembros a aplicar la legislación de la UE en materia de seguridad y conformidad de los productos no alimentarios. El presente documento se refiere a bienes tangibles y excluye los programas informáticos y las aplicaciones no integrados. Esta Comunicación trata de la aplicación de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos y del Reglamento (CE) n.º 765/2008, los dos principales actos legislativos que rigen la vigilancia del mercado y la seguridad y la conformidad de los productos en las ventas en línea. En ella se exponen también buenas prácticas para la vigilancia del mercado de los productos vendidos en línea y para la comunicación con las empresas y los consumidores.

<sup>(1)</sup> Según los cálculos de un estudio sobre el mercado de consumo realizado en 2011 por Civic Consulting y centrado en el funcionamiento del comercio electrónico y las técnicas de mercadotecnia y venta de productos al por menor en internet, un mercado único de comercio electrónico de la UE con una cuota de comercio electrónico del 15 % generaría una ganancia a los consumidores (como consecuencia de los menores precios en línea y del aumento de la variedad de elección para los consumidores) de 204 500 millones EUR al año.

<sup>(2)</sup> Según datos de 2015, el 65 % de los usuarios que utilizan internet con fines privados han comprado también bienes o servicios en línea en el transcurso de un año. Fuente: Eurostat.

<sup>(3)</sup> Véase la Comunicación de la Comisión: «Guía azul» sobre la aplicación de la normativa europea relativa a los productos (DO C 272 de 26.7.2016, p. 1).

<sup>(4)</sup> Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos (DO L 11 de 15.1.2002, p. 4).

<sup>(5)</sup> Reglamento (CE) n.º 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n.º 339/93 (DO L 218 de 13.8.2008, p. 30).

La mejora de la aplicación de las normas de la UE aplicables a los productos vendidos en línea contribuye a garantizar que los productos no alimentarios sean seguros y conformes y a proteger la salud y la seguridad de los consumidores u otros usuarios finales dentro de la UE. La mejora de la seguridad y la conformidad de los productos en el comercio electrónico aumenta la confianza en los mercados en línea y favorece el desarrollo del comercio electrónico. Una mejor aplicación ayuda también a garantizar condiciones de competencia equitativas entre los operadores económicos en las cadenas de comercialización tradicionales y en línea, así como entre los operadores establecidos dentro y fuera de la UE. La presente Comunicación contribuye, por tanto, a una de las prioridades de la Comisión: seguir desarrollando el mercado único digital.

Los destinatarios de la presente Comunicación son los Estados miembros e Islandia, Liechtenstein y Noruega como signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo <sup>(6)</sup> (EEE). En consecuencia, las referencias a la UE, a la Unión o al mercado único deben ser interpretadas como referidas al EEE o al mercado del EEE.

La presente Comunicación tiene por objeto contribuir a una mejor comprensión de la legislación de la UE sobre los productos y a una aplicación más uniforme y coherente de esa legislación por lo que respecta a los productos vendidos en línea. Tiene en cuenta los debates mantenidos con las autoridades de los Estados miembros y las partes interesadas en un proceso colaborativo que se extendió de 2013 a 2016.

La presente Comunicación está concebida estrictamente como un documento de orientación; solamente el texto de la propia legislación de la Unión tiene validez jurídica. Trata de proporcionar asesoramiento basándose en las experiencias colectivas y las mejores prácticas existentes. La información es solo general y no se dirige específicamente a personas o entidades concretas.

Solo el Tribunal de Justicia de la Unión Europea es competente para formular interpretaciones vinculantes del Derecho de la UE. Las opiniones expresadas en el presente documento se entienden sin perjuicio de la postura que la Comisión Europea podría adoptar ante el Tribunal de Justicia. Ni la Comisión Europea ni ninguna persona que actúe en su nombre serán responsables de cualquier uso que pudiera hacerse de la siguiente información.

Puesto que la presente Comunicación refleja el estado de la situación en el momento de la redacción, las orientaciones ofrecidas podrían modificarse en una fecha posterior.

#### PARTE A. MARCO JURÍDICO APLICABLE PARA LOS PRODUCTOS VENDIDOS EN LÍNEA

La parte A ofrece orientación sobre la aplicación de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos y del Reglamento (CE) n.º 765/2008 a los productos <sup>(7)</sup> vendidos en línea.

La finalidad de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos es garantizar que los productos comercializados en la Unión sean seguros. Establece los requisitos para organizar y llevar a cabo la vigilancia del mercado en relación con los aspectos de salud y seguridad de los productos de consumo no alimentarios. Esto incluye los productos ofrecidos o puestos a disposición de los consumidores para que estos los utilicen en el marco de una prestación de servicios. Se aplica a todos los productos de consumo no alimentarios en la medida en que no existan, en la legislación de la UE, disposiciones específicas que tengan el mismo objetivo y que regulen la seguridad de los productos correspondientes <sup>(8)</sup>. En consecuencia, actúa como red de seguridad, ya que cubre productos de consumo que no están cubiertos por disposiciones más específicas de la legislación de la UE sobre los productos.

El Reglamento (CE) n.º 765/2008, que tiene por objeto proporcionar un elevado nivel de protección de la salud y la seguridad públicas en general, la salud y la seguridad de los usuarios en el lugar de trabajo, el medio ambiente, etc., establece los requisitos para organizar y llevar a cabo la vigilancia del mercado de todos los productos de consumo y otros productos regulados por la legislación de armonización de la Unión sobre los productos <sup>(9)</sup>. El Reglamento

<sup>(6)</sup> DO L 1 de 3.1.1994, p. 3.

<sup>(7)</sup> De conformidad con el artículo 2, letra a), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos, por «producto» se entiende cualquier producto —incluidos los que entran en el marco de una prestación de servicios—, destinado al consumidor o que, en condiciones razonablemente previsibles, pueda ser utilizado por el consumidor aunque no le esté destinado, que se le suministre o se ponga a su disposición, a título oneroso o gratuito, en el marco de una actividad comercial, ya sea nuevo, usado o reacondicionado. De conformidad con el artículo 15, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 765/2008, se entenderá por «producto» la sustancia, el preparado o la mercancía producidos por medio de un proceso de fabricación que no sean alimentos, piensos, plantas y animales vivos, productos de origen humano y productos de origen vegetal y animal directamente relacionados con su futura reproducción.

<sup>(8)</sup> Artículo 1, apartado 2, de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(9)</sup> Puede consultarse una lista no exhaustiva de la legislación de armonización de la Unión sobre los productos en el anexo I de la Comunicación de la Comisión C(2016) 1958 final, de 5 de abril de 2016, «Guía azul» sobre la aplicación de la normativa europea relativa a los productos, publicada en [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv:OJ.C\\_2016.272.01.0001.01.SPA&toc=OJ:C:2016:272:TOC](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_2016.272.01.0001.01.SPA&toc=OJ:C:2016:272:TOC)

(CE) n.º 765/2008 se aplica a todos los productos en la medida en que no haya disposiciones específicas con el mismo objetivo, naturaleza o efecto en otras normas de la legislación de armonización de la Unión<sup>(10)</sup>. Además, se aplica legislación sectorial específica a las ventas en línea de productos energéticos<sup>(11)</sup> que complementa la normativa de la UE sobre etiquetado energético y diseño ecológico<sup>(12)</sup>, cuyo fin es reducir el consumo energético y asegurar la información de los consumidores.

Para que la Directiva relativa a la seguridad general de los productos y el Reglamento (CE) n.º 765/2008 sean aplicables, en primer lugar debe evaluarse si el producto se ha suministrado o no en el marco de una actividad comercial. Se considera que los productos se suministran en el contexto de una actividad comercial mediante ventas en línea cuando son ofrecidos a la venta por un operador en línea<sup>(13)</sup> a consumidores u otros usuarios finales en la UE. En general, los productos se ofrecen a la venta en línea a cambio de una remuneración. No obstante, el suministro de productos a título gratuito puede constituir también, en determinadas condiciones, actividad comercial<sup>(14)</sup>. Las ventas de consumidor a consumidor (C2C) no se consideran en general actividades comerciales<sup>(15)</sup> y, por consiguiente, no están regidas por la Directiva relativa a la seguridad general de los productos ni por el Reglamento (CE) n.º 765/2008.

Los siguientes tres aspectos principales del marco jurídico de la UE se consideran los más relevantes para las ventas en línea:

- el concepto de «introducción en el mercado»,
- las responsabilidades de las autoridades de vigilancia del mercado, y
- las responsabilidades de los operadores económicos de los que se trate.

En los siguientes capítulos se resume la interpretación de estas tres cuestiones en relación con las ventas en línea.

## 1. El concepto de «introducción en el mercado» en el contexto de las ventas en línea

### 1.1. El concepto de «introducción en el mercado» en general

La Directiva relativa a la seguridad general de los productos, el Reglamento (CE) n.º 765/2008 y la legislación de armonización de la Unión se aplican, dentro de sus respectivos ámbitos, a los productos que se han introducido en el mercado de la Unión con independencia de las técnicas de venta, incluidas la venta a distancia y la venta en línea<sup>(16)</sup>. Por lo tanto, sea cual sea la técnica de venta, los productos deben ser seguros y conformes con la legislación aplicable cuando se introducen en el mercado de la UE.

En el Reglamento (CE) n.º 765/2008 se define el término «introducción en el mercado» como «primera comercialización de un producto en el mercado [de la Unión]» y el término «comercialización» como «todo suministro, remunerado o gratuito, de un producto para su distribución, consumo o uso en el mercado [de la Unión] en el transcurso de una actividad comercial»<sup>(17)</sup>. Estos conceptos tienen implicaciones jurídicas por lo que respecta a la determinación de los operadores económicos responsables<sup>(18)</sup> y sus respectivas obligaciones en virtud de la legislación de armonización de la Unión sobre los productos, según se explica detalladamente en la «Guía azul»<sup>(19)</sup>.

En la Directiva relativa a la seguridad general de los productos no se utiliza el término «primera comercialización», pero sí los conceptos de «puesta en el mercado», «suministro» y «puesta a disposición» indistintamente, sin definirse ninguno de ellos<sup>(20)</sup><sup>(21)</sup>. De acuerdo con la Directiva relativa a la seguridad general de los productos, los operadores económicos se identifican en función de si su actividad afectaría a las características de seguridad de los productos<sup>(22)</sup>. Al mismo

<sup>(10)</sup> Considerando 5 del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(11)</sup> Véase, por ejemplo, el Reglamento Delegado (UE) n.º 518/2014 de la Comisión, de 5 de marzo de 2014, relativo al etiquetado de los productos relacionados con la energía en internet.

<sup>(12)</sup> Puede consultarse un resumen de la legislación armonizada en la que se establecen los requisitos para los productos eficientes desde el punto de vista energético en <https://ec.europa.eu/energy/en/topics/energy-efficiency/energy-efficient-products>.

<sup>(13)</sup> Los operadores en línea son fabricantes, productores, importadores o distribuidores, según lo definido en la Directiva relativa a la seguridad general de los productos y el Reglamento (CE) n.º 765/2008, respectivamente, que operan en línea.

<sup>(14)</sup> Artículo 2, letra a), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos y artículo 2, punto 1, del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(15)</sup> No obstante, el hecho de si un producto C2C se suministra o no como parte de una actividad comercial debe evaluarse caso por caso, teniendo en cuenta todos los criterios pertinentes, como la periodicidad de los suministros, la intención del proveedor, etc.

<sup>(16)</sup> Considerando 7 de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(17)</sup> Artículo 2 del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(18)</sup> Por ejemplo, el importador es el operador económico que introduce los productos en el mercado, mientras que el distribuidor es el operador económico que los comercializa, véase el artículo 2, puntos 5 y 6, del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(19)</sup> Comunicación de la Comisión C(2016) 1958 final.

<sup>(20)</sup> Por ejemplo, en el artículo 1, apartado 1; el artículo 2, letra a); el artículo 3, apartado 1, y el artículo 5, apartados 2 y 3. Además, la Directiva relativa a la seguridad general de los productos se refiere también en este contexto a «suministro» [por ejemplo, artículo 2, letra a); artículo 5, apartado 1, párrafo tercero; artículo 5, apartado 2, y considerando 6].

<sup>(21)</sup> Las definiciones que figuran en el Reglamento (CE) n.º 765/2008 no pueden transponerse *mutatis mutandis* a efectos de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(22)</sup> Por ejemplo, la definición de «productor» incluye a los «profesionales de la cadena de comercialización, en la medida en que sus actividades puedan afectar a las características de seguridad del producto», mientras que «distribuidor» se refiere a «cualquier profesional de la cadena de comercialización cuya actividad no afecte a las características de seguridad de los productos».

tiempo, en el contexto de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos, se podría considerar que la «puesta en el mercado» abarca las diferentes etapas de la cadena de comercialización, incluidas la «primera» comercialización del producto y también la comercialización [por ejemplo, por un distribuidor] o el suministro (por ejemplo, en el contexto de la prestación de un servicio <sup>(23)</sup>) posteriores.

En consecuencia, los productos regulados por la legislación de armonización de la Unión y los regulados por la Directiva relativa a la seguridad general de los productos deben ser seguros desde el momento en que se comercializan por primera vez en el mercado de la Unión <sup>(24)</sup>.

## 1.2. **El concepto de «introducción en el mercado» en el comercio electrónico**

En los modelos de negocio del comercio electrónico, los productos pueden llegar a los consumidores u otros usuarios finales a través de diferentes canales.

a) El fabricante <sup>(25)</sup>, el importador <sup>(26)</sup>, el distribuidor <sup>(27)</sup> o el productor <sup>(28)</sup> están establecidos en la UE

Si el fabricante, el importador, el distribuidor o el productor están establecidos en la UE, solo la técnica de venta es diferente <sup>(29)</sup> con respecto a los casos en los que los productos se ofrecen en tiendas físicas tradicionales. Los productos ofrecidos a la venta en línea a consumidores y otros usuarios finales en el mercado de la Unión por el fabricante, el importador, el distribuidor o el productor establecidos en la UE se consideran introducidos en el mercado de la Unión. Por consiguiente, tienen que ser conformes con la legislación de la UE sobre los productos aplicable.

b) El fabricante <sup>(30)</sup>, el importador <sup>(31)</sup>, el distribuidor <sup>(32)</sup> y el productor <sup>(33)</sup> están establecidos fuera de la UE

La legislación de la UE sobre los productos se aplica también a los casos en los que vendedores en línea cuya sede se encuentre fuera de la UE se dirigen a consumidores u otros usuarios finales en la UE. En consecuencia, si el productor, el fabricante, el importador y el distribuidor están establecidos fuera de la UE, es necesario determinar en primer lugar si la oferta del vendedor en línea cuya sede se encuentra fuera de la UE se dirige a consumidores u otros usuarios finales dentro de la UE para valorar si un producto se ha introducido o no en el mercado de la Unión.

Esta evaluación debe hacerse caso por caso, sopesando si, por la página web y la actividad general del vendedor en línea, resulta evidente que la intención de este es vender productos a consumidores u otros usuarios finales en los Estados miembros. Podrían considerarse los siguientes aspectos: el carácter internacional de la actividad, el uso de una lengua y una moneda (por ejemplo, el euro) de los Estados miembros, un nombre de dominio registrado en uno de los Estados miembros o las zonas geográficas a las que pueden realizarse envíos <sup>(34)</sup>.

Si un operador en línea efectúa entregas en direcciones de la UE, acepta de consumidores u otros usuarios finales de la UE monedas utilizadas en la UE como remuneración por el producto y utiliza cualquier lengua de la UE, se entiende que el operador ha dirigido sus actividades a consumidores de la UE u otros usuarios finales de la UE.

La entrega física a los consumidores u otros usuarios finales de la UE del pedido de un producto efectuado a determinado vendedor en línea cuya sede se encuentre fuera de la UE, incluso a través de un prestador de servicios de tramitación de pedidos a distancia, independientemente de que tenga su sede dentro o fuera de la UE <sup>(35)</sup>, confirma de manera irrefutable que un producto está introducido en el mercado de la UE. Las autoridades de los Estados miembros están facultadas para tomar las medidas necesarias antes de la entrega física de un pedido, según se deduce de las disposiciones tanto de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos como del Reglamento 765/2008 <sup>(36)</sup>.

<sup>(23)</sup> Artículo 2, letra a), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(24)</sup> Véase, en concreto, el artículo 3, apartado 1, de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(25)</sup> A efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(26)</sup> A efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(27)</sup> A efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008 o de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(28)</sup> A efectos de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(29)</sup> En el considerando 7 de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos se aclara que las disposiciones de dicha Directiva se deben aplicar a todos los productos, independientemente de las técnicas de venta, e incluidas la venta a distancia y electrónica.

<sup>(30)</sup> A efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(31)</sup> A efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(32)</sup> A efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008 o de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(33)</sup> A efectos de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(34)</sup> Véanse también la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 12 de julio de 2011, asunto C-324/09, L'Oréal/eBay, apartado 65, y la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 7 de diciembre de 2010 en los asuntos acumulados C-585/08 y C-144/09, Peter Pammer/Reederei Karl Schlüter GmbH & Co. KG (C-585/08) y Hotel Alpenhof GesmbH/Oliver Heller (C-144/09).

<sup>(35)</sup> Por lo que respecta a los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia, véase la sección 3.2 de la presente Comunicación.

<sup>(36)</sup> Por ejemplo, el artículo 8, apartado 1, letra d), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos establece que pueden adoptarse medidas para todo producto que pueda ser peligroso, a fin de prohibir temporalmente, durante el período necesario para efectuar las diferentes inspecciones, verificaciones o evaluaciones de seguridad, que se suministre, se proponga su suministro o se exponga; véanse también el artículo 16, apartado 2, y el artículo 15, apartado 4, leídos en relación con el artículo 2, apartado 17, del Reglamento n.º 765/2008.

Por lo tanto, si los fabricantes, los distribuidores o los productores tienen su sede fuera de la UE y dirigen sus ofertas de productos a la venta en línea al mercado de la Unión, deben conformarse a los requisitos de la legislación de la UE sobre los productos aplicable.

## 2. Funciones y responsabilidades de las autoridades de vigilancia del mercado

Las autoridades pertinentes de los Estados miembros son responsables de la vigilancia del mercado y competentes para verificar si los productos vendidos en línea son seguros y conformes con la legislación de la UE sobre los productos. Además, en relación con los productos comprados en tiendas web gestionadas desde terceros países y posteriormente importados en la UE, las autoridades responsables de los controles de las fronteras exteriores son competentes también <sup>(37)</sup> para intervenir cuando se trata de la seguridad y la conformidad de los productos <sup>(38)</sup>.

## 3. Funciones y responsabilidades de los operadores económicos

La venta de productos en línea presenta considerables diferencias con respecto a las tiendas físicas, tanto por lo que respecta a las técnicas de venta como a las cadenas de comercialización utilizadas. En este capítulo deben analizarse, a la luz de la legislación de la UE aplicable y de las posibles acciones de control del cumplimiento de las autoridades de vigilancia del mercado competentes, los diferentes tipos de operadores económicos que desempeñan algún papel en las cadenas de comercialización de los productos vendidos en línea.

### 3.1. Productores, fabricantes, representantes autorizados, importadores y distribuidores

Las obligaciones que incumben a los productores y los distribuidores en virtud de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos se aplican también en relación con los productos que se venden en línea <sup>(39)</sup>. Los productores deben asegurarse de que los productos que introducen en el mercado de la Unión son seguros y los distribuidores deben actuar con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables <sup>(40)</sup>. En la Directiva se especifica también el conjunto de medidas que pueden adoptar las autoridades de los Estados miembros contra los productos sujetos a lo dispuesto en la Directiva de forma proporcionada a la gravedad del riesgo y teniendo debidamente en cuenta el principio de cautela <sup>(41)</sup>.

La legislación de armonización de la Unión y el Reglamento (CE) n.º 765/2008 definen <sup>(42)</sup> las distintas categorías de agentes que participan en la cadena de comercialización de los productos: el fabricante, el representante autorizado, el importador y el distribuidor. Sus responsabilidades específicas se definen en la legislación de armonización de la Unión de manera proporcionada a su función y participación en la cadena de comercialización. El fabricante es el que tiene mayor nivel de responsabilidad ya que fabrica el producto y, por consiguiente, lo conoce y es capaz de valorar y gestionar todos los riesgos potenciales en las etapas de diseño y fabricación. El importador <sup>(43)</sup> y el distribuidor tienen menos responsabilidad, ya que no intervienen en las fases de producción y evaluación de la conformidad. En la «Guía azul» se describe detalladamente cada categoría de operador económico y se proporciona información sobre sus funciones y obligaciones. Esto es aplicable también a la cadena de comercialización en línea.

### 3.2. Prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia

#### 3.2.1. Funciones de los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia en la cadena de comercialización en línea

Los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia representan un nuevo modelo de negocio generado por el comercio electrónico. Se trata de entidades que prestan servicios a otros operadores económicos. En general, almacenan los productos y, una vez recibidos los pedidos, empaquetan los productos y los envían a los clientes. Pueden ocuparse también de tramitar las devoluciones. Existe una amplia gama de modelos de negocio para la prestación de los servicios de tramitación de pedidos a distancia. Algunos prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia ofrecen prestaciones muy amplias, mientras que otros proporcionan solo un nivel de servicio básico. Su tamaño y su escala pueden variar también, desde los operadores de ámbito mundial hasta las microempresas.

<sup>(37)</sup> En algunos casos, son las autoridades de vigilancia del mercado las que tienen que tomar la decisión sobre la conformidad y la seguridad, mientras que, en otros, las autoridades aduaneras y las de vigilancia del mercado son la misma organización. Esto depende de cómo estén organizadas las autoridades nacionales de vigilancia del mercado a nivel nacional.

<sup>(38)</sup> Artículo 27, apartados 1 y 3, del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(39)</sup> El considerando 7 de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos aclara que las disposiciones de dicha Directiva se deben aplicar a todos los productos, independientemente de las técnicas de venta, e incluidas la venta a distancia y electrónica.

<sup>(40)</sup> Artículos 3 y 5 de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(41)</sup> Artículo 8 de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(42)</sup> Las definiciones de los operadores económicos (fabricante, representante autorizado, importador y distribuidor) y sus responsabilidades figuran en el Reglamento (CE) n.º 765/2008. Por otra parte, la Decisión n.º 768/2008/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, sobre un marco común para la comercialización de los productos (DO L 218 de 13.8.2008, p. 82) contiene disposiciones modelo que deben integrarse en la legislación relacionada con los productos, y más de diez Directivas «de nuevo enfoque» contienen ya estas disposiciones tipo: por ejemplo, las Directivas sobre seguridad de los juguetes, la baja tensión, los explosivos con fines civiles, etc. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:218:0082:0128:es:PDF>. La orientación es válida sin perjuicio de las definiciones más específicas de los operadores económicos y los requisitos conexos expuestos en la legislación sectorial específica.

<sup>(43)</sup> El importador, sin embargo, tiene un nivel de responsabilidad mayor que el distribuidor.

Este nuevo modelo de negocio de los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia plantea cuestiones vinculadas a sus responsabilidades en virtud de la legislación de la UE sobre los productos. Así sucede especialmente cuando el operador económico que proporciona los bienes está establecido fuera de la UE y el acuerdo de suministro del producto se concluye directamente entre ese operador económico y el consumidor u otros usuarios finales de la UE, sin que haya ningún operador económico identificable en la UE que pueda rendir cuentas (por ejemplo, un importador o un representante autorizado). En estos casos, el único agente identificable en la cadena de comercialización en la UE suele ser el prestador de servicios de tramitación de pedidos a distancia. La experiencia ha mostrado que su disposición a colaborar con las autoridades varía significativamente.

Los productos ofrecidos por los operadores en línea pueden ser almacenados por prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia establecidos en la UE a fin de garantizar la rápida entrega a los consumidores y otros usuarios finales de la UE. En consecuencia, podría considerarse que los productos almacenados por estos prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia han sido suministrados para su distribución, consumo o uso en el mercado de la Unión y, por lo tanto, introducidos en el mercado de la Unión, especialmente si han sido despachados a libre práctica antes de ser almacenados en el centro de tramitación de pedidos a distancia <sup>(44)</sup>.

### 3.2.2. Responsabilidades de los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia en la cadena de comercialización en línea

Para evaluar las posibles responsabilidades de los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia en virtud de la legislación de la UE sobre los productos, es preciso que las autoridades nacionales de vigilancia del mercado sepan si el proveedor de servicios de tramitación de pedidos a distancia es un operador económico responsable según lo definido en la legislación de la UE sobre productos.

#### 3.2.2.1. Fabricantes a efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008 o productores a efectos de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos

Se entiende por fabricante toda persona física o jurídica que fabrica un producto, o que manda diseñar o fabricar un producto y lo comercializa con su nombre o marca comercial <sup>(45)</sup>. Los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia suelen prestar servicios de almacenamiento, embalaje y entrega de productos que han sido ya fabricados por un operador económico. No obstante, si se presentan a sí mismos como fabricantes estampando su nombre o su marca comercial sobre los productos, los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia deben considerarse fabricantes a efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

Si los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia se presentan a sí mismos como el fabricante estampando al producto su nombre, su marca comercial u otra marca distintiva, o si lo reacondicionan, deben ser considerados productores a efectos de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos <sup>(46)</sup>. Además, de conformidad con el artículo 2, letra e), inciso iii), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos, un profesional de la cadena de comercialización se considera productor en la medida en que sus actividades puedan afectar a las características de seguridad del producto <sup>(47)</sup>. Afectar a las características de seguridad de un producto significa, en particular, modificar su estructura, su composición o su presentación de una manera que suponga un riesgo para la salud y la seguridad de las personas <sup>(48)</sup>. Por consiguiente, si los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia forman parte de la cadena de comercialización y sus actividades afectan a las características de seguridad del producto, deben considerarse productores a efectos de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

#### 3.2.2.2. Representantes autorizados a efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008 o representantes del fabricante a efectos de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos

De conformidad con el Reglamento (CE) n.º 765/2008, se entiende por representante autorizado a toda persona física o jurídica establecida en la Unión que haya recibido un mandato por escrito de un fabricante para actuar en su nombre en relación con tareas específicas <sup>(49)</sup>. Los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia pueden considerarse representantes autorizados si están ubicados en la UE y tienen un mandato formal por escrito del operador económico que fabrica y comercializa los productos, por el que los autoriza para actuar en su nombre en relación con tareas específicas.

Para que los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia ubicados en la UE se consideren representantes de los fabricantes a efectos de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos, es preciso que hayan recibido un mandato específico que así lo disponga del fabricante del tercer país <sup>(50)</sup>.

<sup>(44)</sup> Con esta explicación no se trata de abordar la cuestión de la responsabilidad de los intermediarios, y el término «operador en línea» utilizado en este contexto puede no englobar a esos intermediarios.

<sup>(45)</sup> Artículo 2, punto 3, del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(46)</sup> Artículo 2, letra e), inciso i), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(47)</sup> Artículo 2, letra e), inciso iii), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(48)</sup> Véase el artículo 2, letra b), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(49)</sup> Artículo 2, punto 4, del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(50)</sup> Artículo 2, letra e), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

### 3.2.2.3. Importadores a efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008 y/o a efectos de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos

De conformidad con el Reglamento (CE) n.º 765/2008, se entiende por importador a toda persona física o jurídica establecida en la Unión que introduce un producto de un tercer país en el mercado de la Unión <sup>(51)</sup>. Los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia no introducen en el mercado los productos que almacenan a no ser que sean los que los ofrecen por primera vez para su distribución, consumo o uso en el mercado de la Unión. En tal caso, los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia solo reciben los productos del vendedor en línea para ulteriores servicios y, por tanto, es improbable que sean considerados importadores a efectos de la legislación de armonización de la Unión sobre los productos. Sin embargo, un análisis caso por caso puede mostrar que los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia son importadores a efectos de la legislación de armonización de la Unión <sup>(52)</sup>.

A diferencia del Reglamento (CE) n.º 765/2008, en la Directiva relativa a la seguridad general de los productos no se define «importador»; se considera a los importadores como productores en determinadas circunstancias (en particular, si no hay un representante del fabricante en la UE) <sup>(53)</sup>. Para permitir una aplicación efectiva de este concepto, los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia pueden considerarse importadores con arreglo a la Directiva relativa a la seguridad general de los productos si los productos que almacenan, etiquetan, empaquetan, etc., proceden de fuera de la UE y ellos los introducen en el mercado de la Unión.

### 3.2.2.4. Distribuidores a efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008 y a efectos de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos

Cuando no se les considera fabricantes, representantes autorizados o importadores, y sus actividades exceden de las de prestadores de servicios de paquetería, que proporcionan servicios de tramitación, clasificación, transporte y entrega de paquetes <sup>(54)</sup>, los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia se consideran distribuidores a efectos del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

De conformidad con la Directiva relativa a la seguridad general de los productos, se entiende por distribuidor cualquier profesional de la cadena de comercialización cuya actividad no afecte a las características de seguridad de los productos <sup>(55)</sup>. El significado de «afecte a las características de seguridad de los productos» contemplado en el artículo 2, letra f), de la misma Directiva, es el mismo que el contemplado en su artículo 2, letra e), inciso iii). Si, tras una evaluación caso por caso de sus actividades específicas, se llega a la conclusión de que los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia no afectan a las características de seguridad de los productos, conforme a la Directiva relativa a la seguridad general de los productos pueden ser considerados distribuidores dentro de la cadena de comercialización, a menos que sus actividades se circunscriban a las de proveedores de servicios de paquetería <sup>(56)</sup>.

En la práctica, esto significa que los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia que cumplen las condiciones para ser considerados distribuidores tienen las siguientes responsabilidades con arreglo a la legislación de armonización de la Unión y a la Directiva relativa a la seguridad general de los productos:

1. Los distribuidores <sup>(57)</sup> deben actuar con diligencia cuando comercialicen productos <sup>(58)</sup>. Esta obligación se refiere al comportamiento de cualquier operador razonable y normalmente prudente que intente impedir daños. Los distribuidores deben ser capaces de demostrar a las autoridades de vigilancia del mercado que han actuado con diligencia <sup>(59)</sup>.
2. Antes de comercializar un producto, los distribuidores <sup>(60)</sup> deben asegurarse:
  - a) de que los productos, cuando proceda, lleven la marca CE (si reúnen las condiciones para ello) u otras marcas exigidas jurídicamente;
  - b) de que el producto esté acompañado de toda la información necesaria (por ejemplo, instrucciones para la seguridad del usuario o declaración CE de conformidad);

<sup>(51)</sup> Artículo 2, punto 5, del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(52)</sup> Una indicación pueden ser el nombre, la marca comercial registrada y la dirección de contacto que figuren en el producto o en la documentación que lo acompañe.

<sup>(53)</sup> Artículo 2, letra e), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(54)</sup> Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio (Directiva sobre los servicios postales) (DO L 15 de 21.1.1998, p. 14). Véase también la sección 3.3.3 de la presente Comunicación sobre los proveedores de servicios postales.

<sup>(55)</sup> Artículo 2, letra f), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(56)</sup> La Directiva sobre los servicios postales; véase también la sección 3.3.3 de la presente Comunicación sobre los proveedores de servicios postales.

<sup>(57)</sup> Véase la Comunicación de la Comisión C(2016) 1958 «Guía azul», sección 3.4 sobre los distribuidores y la legislación sectorial adaptada al modelo del artículo R5 «Obligaciones de los distribuidores» y el artículo R7 «Identificación de los agentes económicos» de la Decisión n.º 768/2008/CE. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:218:0082:0128:es:PDF>.

<sup>(58)</sup> Artículo 5, apartado 2, de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(59)</sup> Véase la Comunicación de la Comisión C(2016) 1958 «Guía azul», sección 3.4. «Diligencia [debida]» se refiere al nivel de criterio, cuidado, prudencia, determinación y actividad en circunstancias particulares. El ejercicio de la obligación de «diligencia» por el distribuidor puede por consiguiente adoptar formas diversas, dependiendo de las circunstancias, y puede incluir por ejemplo un sistema de control basado en el riesgo.

<sup>(60)</sup> Véase la nota 57 a pie de página.



- c) de que se cumplan los requisitos lingüísticos para el etiquetado, las instrucciones de uso y otros documentos adjuntos;
  - d) de que se cumplan los requisitos de trazabilidad por lo que respecta al fabricante y al importador.
3. Los distribuidores <sup>(61)</sup> tienen la obligación de cooperar con las autoridades de vigilancia del mercado. Cuando proceda, tienen que:
- a) iniciar medidas correctoras cuando consideren o tengan razones para creer que los productos no son conformes o son peligrosos <sup>(62)</sup>;
  - b) ayudar a las autoridades de vigilancia del mercado a identificar al fabricante o al importador responsable del producto <sup>(63)</sup>;
  - c) cooperar con las autoridades y proporcionar toda la información y la documentación necesarias para demostrar la conformidad, previa solicitud motivada; e
  - d) identificar a cualquier operador económico que haya suministrado los productos y al que hayan suministrado esos productos, a lo largo de un período de diez años (en el caso de los productos armonizados) desde que les fueron suministrados los productos o desde que los suministraron.

En la práctica, esto significa que los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia que pueden ser considerados distribuidores, según lo explicado, deben ser capaces de identificar y contactar al fabricante y a cualquier otro operador en línea <sup>(64)</sup>, deben cooperar con las autoridades en relación con cualesquiera medidas correctoras y deben iniciar medidas correctoras en la medida de lo posible (por ejemplo, suspender la entrega mientras se entabla el contacto con el fabricante y cualquier otro operador en línea).

Por último, el artículo 8, apartado 4, letra c), de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos permite a las autoridades de los Estados miembros adoptar, si fuera necesario, medidas dirigidas a cualquier persona (que no sea el productor o el distribuidor a efectos de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos), con vistas a la colaboración en las acciones emprendidas para evitar los riesgos derivados de un producto, de acuerdo con el principio de proporcionalidad <sup>(65)</sup>.

### 3.3. Otros agentes pertinentes

#### 3.3.1. El declarante conforme al código aduanero de la Unión

El declarante es la persona que presenta la declaración en aduana <sup>(66)</sup>. Las autoridades competentes pueden solicitar a los declarantes que cooperen cuando lleven a cabo actividades de vigilancia del mercado.

Los artículos 188 y 189 del código aduanero de la Unión facultan a las autoridades aduaneras para examinar las declaraciones en aduana y los documentos justificativos, verificar la exactitud de la información proporcionada, exigir al declarante que facilite otros documentos, examinar las mercancías y tomar muestras. Estas operaciones se llevan a cabo bajo la responsabilidad del declarante, que también sufraga los costes.

#### 3.3.2. Proveedores de servicios de intermediación en línea

Los operadores económicos pueden vender los productos directamente a los consumidores u otros usuarios finales a través de tiendas web y pueden utilizar también los mercados proporcionados por plataformas en línea <sup>(67)</sup>.

La Directiva sobre el comercio electrónico <sup>(68)</sup> establece el marco jurídico general para el comercio electrónico en la UE. Las obligaciones expuestas en ella se aplican, entre otros, a los vendedores en línea de productos y servicios

<sup>(61)</sup> Véase la nota 57 a pie de página. Además, el artículo modelo R31 de la Decisión n.º 768/2008/CE establece que el agente económico se asegurará de que se adoptan todas las medidas correctoras pertinentes en relación con todos los productos afectados que haya comercializado en toda la UE. El agente económico cooperará, en la medida en que sea necesario, con las autoridades de vigilancia del mercado.

<sup>(62)</sup> Artículo 5, apartados 2 y 3, de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(63)</sup> Artículo 5, apartado 2, de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(64)</sup> Véase la nota 13 a pie de página.

<sup>(65)</sup> Artículo 8, apartado 2, de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(66)</sup> Reglamento (UE) n.º 952/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de octubre de 2013, por el que se establece el código aduanero de la Unión (DO L 269 de 10.10.2013, p. 1). En el artículo 4, punto 15, del código aduanero de la Unión se define al «declarante» como la persona que presenta una declaración en aduana en nombre propio, o la persona en cuyo nombre se presenta dicha declaración.

<sup>(67)</sup> Hay empresas que prestan servicios tanto de intermediación en línea como de tramitación de pedidos a distancia. Sus respectivas obligaciones deben considerarse en función de la condición en la que actúen en cada caso.

<sup>(68)</sup> Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) (DO L 178 de 17.7.2000, p. 1).

o a los anunciantes en línea, en la medida en que sean proveedores de un servicio de la sociedad de la información<sup>(69)</sup> que estén incluidos en el ámbito de aplicación de esa Directiva. La Directiva sobre el comercio electrónico se complementa con otros instrumentos legislativos de la UE, en particular la legislación de la UE sobre protección de los consumidores y comercialización<sup>(70)</sup>.

La Directiva sobre el comercio electrónico normaliza también las exenciones de responsabilidad respecto al contenido de terceros aplicables a aquellos proveedores de servicios de la sociedad de la información que actúan como intermediarios. A tal efecto describe tres categorías diferentes de servicios, de las cuales la de alojamiento de datos es la más pertinente desde el punto de vista de la seguridad y la conformidad de los productos<sup>(71)</sup>. El alojamiento de datos es un servicio en el que un proveedor de servicios de intermediación, como un mercado en línea o una plataforma en línea<sup>(72)</sup>, se limita a almacenar pasivamente en su servidor —y a poner a disposición del público— datos facilitados por el destinatario del servicio, por ejemplo un vendedor de productos en línea.

Los prestadores de servicios de intermediación que llevan a cabo actividades de alojamiento de datos pueden beneficiarse en determinadas condiciones de una exención de responsabilidad<sup>(73)</sup> respecto de la información ilícita que faciliten terceros utilizando sus redes o de las actividades ilícitas iniciadas por terceros, como pueden ser información que infrinja derechos de autor o marcas comerciales, o prácticas comerciales desleales. Aunque la Directiva sobre el comercio electrónico no define el concepto de información o actividad ilícitas, según la legislación de armonización de la Unión y la Directiva relativa a la seguridad general de los productos, este concepto puede abarcar también la oferta de productos no seguros y/o no conformes<sup>(74)</sup>.

Sin embargo, la exención de responsabilidad está sujeta a condiciones específicas. Solo se aplica si los proveedores de servicios de intermediación no tienen conocimiento real de la actividad o la información ilícitas alojadas o si, una vez que adquieren dicho conocimiento [por ejemplo a través de una notificación «suficientemente precisa y debidamente fundamentada»<sup>(75)</sup>], actúan con prontitud para retirarlas o impedir el acceso a ellas. Si los proveedores de servicios de alojamiento de datos no cumplen estas condiciones, no están amparados por la exención de responsabilidad y, por tanto, pueden ser considerados responsables por el contenido que alojan.

La exención de responsabilidad establecida en la Directiva sobre el comercio electrónico no impide que los Estados miembros establezcan procedimientos por los que se rija la retirada de datos o se impida el acceso a ellos<sup>(76)</sup>.

De igual modo, una autoridad administrativa o judicial, de conformidad con los sistemas jurídicos de los Estados miembros, pueden exigir que el prestador del servicio de información ponga fin a una infracción o la impida retirando contenidos de terceros y/o impida que las presuntas infracciones vuelvan a producirse en el futuro<sup>(77)</sup>. Para ello, las autoridades públicas pueden establecer requisitos de control específicos, siempre que su ámbito de aplicación esté claramente definido, como se describe en la sección 5.2 de la parte B de la presente Comunicación.

<sup>(69)</sup> Véase el artículo 1 de la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información (DO L 241 de 17.9.2015, p. 1); esta definición engloba todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios.

<sup>(70)</sup> Véase el artículo 1, apartado 3, de la Directiva sobre el comercio electrónico. Directivas como la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores (DO L 304 de 22.11.2011, p. 4) y la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales) (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22) se aplican a cualquier operador económico que pueda ser considerado comerciante y lleve a cabo actividades comerciales dirigidas a consumidores, incluso en el contexto del comercio electrónico. Según la Guía de la Comisión relativa a la aplicación de la Directiva 2005/29/CE, por lo que respecta a los demás operadores económicos que actúen en una plataforma, la propia plataforma debe adoptar las medidas apropiadas para permitir que los demás comerciantes cumplan la legislación de la UE sobre protección de los consumidores y comercialización, leída conjuntamente con la legislación de la UE sobre productos y/o los requisitos de la legislación sobre seguridad de los productos (incluida la indicación en su sitio web de las marcas CE, así como de las advertencias, la información y las etiquetas exigidas de conformidad con la legislación aplicable). La legislación sectorial específica puede incluir también requisitos de etiquetado para las ventas en línea, como en el caso de los productos energéticos vendidos en línea, Reglamento Delegado (UE) n.º 518/2014 de la Comisión. El documento *Commission Guidance on the application of Directive 2005/29/EC*, de 25 de mayo de 2016, SWD(2016) 163 final, puede consultarse en la siguiente dirección: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_en.pdf), véanse en particular las páginas 75 y 76.

<sup>(71)</sup> Otras actividades también descritas en la Directiva sobre el comercio electrónico son las siguientes: 1) «actividades de mera transmisión», como la transmisión de datos (facilitados por el destinatario del servicio) o la facilitación del acceso a una red de comunicaciones (por ejemplo, proveedores de internet) y 2) «actividades de memoria tampón» (*caching*), como hacer que la transmisión de información sea más eficiente, por ejemplo duplicando una base de datos que copia el contenido del servidor inicial para garantizar una cobertura mundial.

<sup>(72)</sup> Algunos operadores económicos llevan a cabo diversos tipos de actividades. Pueden prestar servicios de alojamiento de datos pero también comerciar con su propio nombre y además prestar otros servicios relacionados con el comercio electrónico. Las autoridades competentes deben determinar siempre en cada caso en calidad de qué debe considerarse al operador económico o el sitio web.

<sup>(73)</sup> Artículo 14 de la Directiva sobre el comercio electrónico.

<sup>(74)</sup> En tanto en cuanto esta oferta se considere ilícita.

<sup>(75)</sup> En el asunto C-324/09, *L'Oréal/eBay*, el Tribunal de Justicia Europeo aclaró que la cuestión pertinente en relación con las condiciones para beneficiarse de una exención de responsabilidad era si eBay conocía los hechos y circunstancias por los que la actividad revelaba su carácter ilícito (apartados 120 a 123).

<sup>(76)</sup> Artículo 14, apartado 3, y considerando 46 de la Directiva sobre el comercio electrónico.

<sup>(77)</sup> Artículo 14, apartado 3, y considerando 47 de la Directiva sobre el comercio electrónico.

Sin embargo, de acuerdo con la base jurídica actual, los Estados miembros no pueden imponer tampoco una obligación general a los intermediarios en línea, como los prestadores de servicios de alojamiento de datos, para que controlen los contenidos, ni una obligación general para que busquen activamente hechos o circunstancias que indiquen que una actividad es ilícita.

Esto significa, por ejemplo, que las autoridades nacionales no pueden establecer una obligación general para que estos intermediarios controlen activamente todo su tráfico de internet y busquen las partes que indiquen actividades ilícitas, como la oferta de productos no conformes o peligrosos a la venta <sup>(78)</sup>. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha aclarado más detalladamente este extremo <sup>(79)</sup>.

En el contexto de las actividades de vigilancia del mercado basadas en la aplicación de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos, el Reglamento (CE) n.º 765/2008 y la legislación de armonización pertinente de la Unión, las disposiciones de la Directiva sobre el comercio electrónico se aplican en los casos en los que se venden productos no seguros o no conformes a través de un prestador de servicios de intermediación en línea. Con independencia de cualquier medida que se adopte contra un prestador de servicios de intermediación en línea, las autoridades de vigilancia del mercado deben llevar a cabo una vigilancia basada en las disposiciones aplicables de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos, el Reglamento (CE) n.º 765/2008 y la legislación de armonización pertinente de la Unión, y dirigida a actores específicos de la cadena de comercialización (en lo que respecta a la Directiva relativa a la seguridad general de los productos, por ejemplo, el productor o el distribuidor, según proceda) <sup>(80)</sup>. Las autoridades de vigilancia del mercado pueden valorar la medida que sea más adecuado adoptar en cada caso y a tenor del principio de proporcionalidad. Así, se tendría en cuenta el nivel de riesgo, si el operador económico es identificable, la urgencia, si ya se han adoptado anteriormente medidas contra el producto de que se trate, etc. <sup>(81)</sup>.

### 3.3.3. Proveedores de servicios postales

La Directiva sobre los servicios postales no hace referencia a los productos restringidos y prohibidos. No obstante, los Estados miembros pueden imponer condiciones a la prestación de servicios postales para garantizar el cumplimiento de requisitos esenciales, como la seguridad de la red en materia de transporte de sustancias peligrosas <sup>(82)</sup>. Toda vez que los servicios postales deben garantizar la confidencialidad de la correspondencia y de los envíos postales que entregan, en principio no son responsables del contenido que entregan. No obstante, el trabajo de los proveedores de servicios postales puede verse afectado por controles de los productos, ya que los paquetes que contienen productos pedidos a terceros países y que están sujetos a los procedimientos aduaneros pueden ser abiertos y verificados por las autoridades aduaneras <sup>(83)</sup>.

## PARTE B. ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA VIGILANCIA DEL MERCADO PARA LOS PRODUCTOS VENDIDOS EN LÍNEA

En esta parte se ofrecen asesoramiento y algunos ejemplos de buenas prácticas a las autoridades de los Estados miembros en relación con la vigilancia del mercado de los productos ofrecidos a la venta en línea a consumidores y otros usuarios finales dentro de la UE, basados principalmente en las prácticas actuales <sup>(84)</sup>.

### 1. Principios generales para la vigilancia del mercado

Las autoridades de los Estados miembros, cuando lleven a cabo actividades de vigilancia del mercado, deben tener presentes algunos principios generales aplicables tanto a las actividades de vigilancia del mercado tradicional como del mercado en línea.

<sup>(78)</sup> Artículo 15 de la Directiva sobre el comercio electrónico.

<sup>(79)</sup> Véanse, por ejemplo, los asuntos C-70/10, SABAM/Scarlet, y C-360/10, SABAM/Netlog, en los que el Tribunal dictaminó que la Directiva sobre el comercio electrónico, la Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2001, relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información (la Directiva sobre los derechos de autor) (DO L 167 de 22.6.2001, p. 10) y la Directiva 2004/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativa al respeto de los derechos de propiedad intelectual (DO L 195 de 2.6.2004, p. 16), leídas conjuntamente e interpretadas a la luz de los requisitos derivados de la protección de los derechos fundamentales aplicables, deben interpretarse en el sentido de que se oponen a un requerimiento judicial por el que se ordene a un prestador de servicios de almacenamiento de datos establecer un sistema de filtrado de la información almacenada en sus servidores por los usuarios de sus servicios; que se aplique indistintamente con respecto a toda su clientela, con carácter preventivo, exclusivamente a sus expensas, y sin limitación en el tiempo; capaz de identificar archivos electrónicos que contengan una obra musical, cinematográfica o audiovisual sobre la que el solicitante del requerimiento alegue ser titular de derechos de propiedad intelectual, con el fin de bloquear la transmisión de archivos cuyo intercambio vulnera los derechos de autor.

<sup>(80)</sup> Véase el artículo 8, apartado 4, de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(81)</sup> Artículo 8, apartado 2, y artículo 18, apartado 1, párrafos segundo y tercero, de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos. Artículo 18, apartado 4; artículo 19, apartado 1; artículo 20, apartado 2; y artículo 21, del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(82)</sup> Artículo 9 y artículo 2, apartado 19, de la Directiva sobre los servicios postales.

<sup>(83)</sup> Véanse los artículos 46, 188 y 189 del código aduanero de la Unión.

<sup>(84)</sup> Una descripción de las prácticas de algunas autoridades puede consultarse en el documento *Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online* y su anexo: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> y <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

El principio de proporcionalidad <sup>(85)</sup> exige que las autoridades adopten medidas proporcionadas a la gravedad del riesgo que suponga el producto <sup>(86)</sup> y/o la gravedad de su no conformidad <sup>(87)</sup>. Al mismo tiempo, debe tenerse en cuenta el principio de cautela.

Además, la vigilancia del mercado debe dirigirse de forma prioritaria a los agentes más pertinentes de la cadena de comercialización, y solicitar la adopción de medidas correctoras en particular por aquellos (ya sea el fabricante/productor o el importador) que sean responsables de la introducción de un producto en el mercado de la Unión. Esa solicitud debe formularse antes de dirigirse al distribuidor, que ocupa un lugar posterior en la cadena de comercialización, o en dicho momento.

Además, las autoridades de los diferentes Estados miembros deben cooperar para que la vigilancia del mercado sea efectiva <sup>(88)</sup>. Esto es especialmente importante si se tiene en cuenta la naturaleza transfronteriza del comercio electrónico.

## 2. Estrategia y planificación de la vigilancia del mercado en línea

A fin de garantizar la organización eficaz de las actividades de vigilancia del mercado, es útil que las autoridades de los Estados miembros establezcan una estrategia de vigilancia del mercado para los productos ofrecidos a la venta en línea que equilibre su tarea de supervisión de una amplia gama de productos en línea con los recursos disponibles para llevar a cabo los controles. Esa estrategia debe establecer prioridades en las actividades de vigilancia y asignar los recursos en consecuencia. Además, debe tener en cuenta que las autoridades de los Estados miembros pueden llevar a cabo la vigilancia del mercado de manera proactiva y reactiva.

La vigilancia del mercado proactiva implica que las autoridades controlan determinadas categorías de productos o determinados operadores económicos por propia iniciativa y basándose en criterios relacionados con los riesgos. Las autoridades de vigilancia del mercado deben fijar prioridades en los controles centrándose en aquellos operadores económicos que estén causando más daño en el territorio en el que ellas sean competentes.

Por otra parte, la vigilancia del mercado es reactiva cuando las autoridades de los Estados miembros actúan después de haber recibido información sobre ofertas en línea de productos peligrosos o no conformes. La vigilancia del mercado reactiva puede llevarse a cabo utilizando diferentes fuentes de información. Un método eficaz consiste en comprobar si se venden en línea los productos peligrosos notificados en el Sistema de Intercambio Rápido de Información para productos peligrosos no alimentarios <sup>(89)</sup>. Otras fuentes de información que pueden utilizarse para este fin son el portal mundial sobre retiradas de productos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) <sup>(90)</sup>, las reclamaciones de los consumidores y la información recibida de otras autoridades y operadores económicos y a través de los medios de comunicación.

## 3. Organización de la vigilancia del mercado en línea

Los controles de los productos vendidos en línea exigen algunos cambios prácticos específicos en el modo tradicional en que las autoridades de los Estados miembros organizan la vigilancia del mercado.

Según la experiencia de algunos Estados miembros, la designación de unidades centrales para supervisar los productos peligrosos y no conformes vendidos en línea y seguirles la pista puede ayudar a asegurar el uso eficiente de los recursos de que disponen las autoridades de vigilancia del mercado <sup>(91)</sup> <sup>(92)</sup>. Una vez que los productos peligrosos y no conformes y el operador económico pertinente son identificados por la unidad de vigilancia en línea, el seguimiento pueden hacerlo los inspectores competentes.

Los inspectores en línea deben tener conocimientos específicos y estar al corriente del entorno y las investigaciones en línea para ser eficientes a la hora de detectar productos peligrosos y no conformes. En este aspecto, el desarrollo de directrices y procedimientos operativos estándar específicos para la vigilancia del mercado de los productos vendidos en línea en los Estados miembros puede:

- ayudar a los responsables de la vigilancia del mercado a almacenar y encontrar de manera estructurada información pertinente específica para las investigaciones en línea en un lugar,

<sup>(85)</sup> Artículo 18, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 765/2008 y artículo 8, apartado 2, de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(86)</sup> Artículo 8, apartado 2, de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

<sup>(87)</sup> Artículo 18, apartado 4, artículo 19, apartado 1, artículo 20, apartado 2, y artículo 21 del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(88)</sup> El artículo 24 del Reglamento (CE) n.º 765/2008 obliga a las autoridades a prestar ayuda cuando se les solicite y a intercambiar información y documentación. Véase también el documento 2015-IMP-MSG-02rev03 refrendado por el Grupo de expertos sobre el mercado interior de productos — *Market Surveillance and Conformity Assessment Policy* <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/17108/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(89)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/index_en.htm)

<sup>(90)</sup> <http://globalrecalls.oecd.org/>

<sup>(91)</sup> Práctica de los Estados miembros: Caso 5 y Caso 6 del *Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online* - <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> y <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(92)</sup> Estas unidades podrían, por ejemplo, racionalizar la vigilancia del mercado verificando al mismo tiempo los requisitos de diferentes actos legislativos (por ejemplo, los requisitos sobre seguridad de los productos y los relativos al etiquetado energético).

— incrementar la eficiencia de sus actividades <sup>(93)</sup>.

Como complemento a esto, las autoridades de los Estados miembros deberían realizar formaciones e intercambios de información entre ellas, junto con la Comisión Europea, sobre las mejores prácticas para las investigaciones en línea.

Las investigaciones en línea relacionadas con el cumplimiento de la legislación sobre la seguridad de los productos y con la legislación que salvaguarda los intereses económicos de los consumidores <sup>(94)</sup> tienen mucho en común. Con frecuencia se dirigen al mismo tipo de páginas web o incluso a los mismos operadores económicos. Por lo tanto, puede resultar eficiente que sean las mismas unidades centralizadas las que lleven a cabo las investigaciones en línea relacionadas con ambos ámbitos. En concreto, puede ser útil que la misma autoridad nacional sea responsable de estos ámbitos políticos, como sucede actualmente en la mayoría de los Estados miembros. Debido a las semejanzas de estas investigaciones en línea, las orientaciones establecidas en un ámbito de las políticas de protección de los consumidores pueden ser útiles también en el ámbito de las demás políticas.

#### 4. Características y necesidades específicas de las investigaciones en línea

Una vez establecidas la estrategia, la planificación y la organización adecuadas para la vigilancia del mercado en línea, las autoridades del Estado miembro realizarán investigaciones en línea más eficientes. Cuando se llevan a cabo investigaciones en línea, deben considerarse algunas características y necesidades específicas.

Una de las principales diferencias entre las investigaciones en línea y las realizadas en las cadenas de comercialización tradicionales es el acceso de las autoridades a los productos físicos. En las investigaciones en línea, las autoridades tienen que verificar la información publicada en el sitio web en el que se ofrece el producto a la venta y, si hay dudas sobre su conformidad, necesitan probar una muestra de los productos. En las cadenas de comercialización tradicionales, las autoridades pueden acceder con relativa facilidad a muestras de los productos tomadas de la cadena de distribución. No sucede así con los productos en línea. Si en el Estado miembro de que se trate hay existencias del producto, la toma de muestras puede resultar sencilla. En cambio, si solo se dispone de esas existencias en otro Estado miembro, debe utilizarse la cooperación transfronteriza para recibir muestras con las que hacer las pruebas o debe acordarse que las pruebas se realicen allí donde estén los productos. Las autoridades también necesitan comprar muestras del producto en línea, y, para ello, las autoridades de vigilancia del mercado de los Estados miembros pueden actuar como «cliente misterioso», dada la ventaja que supone para su investigación el obtener las muestras de forma anónima, como lo haría un cliente cualquiera <sup>(95)</sup>.

Otra diferencia fundamental entre las investigaciones en línea y en las cadenas de comercialización tradicionales se refiere a las dificultades para encontrar a los operadores económicos responsables a fin de pedirles más información, tomar muestras de los productos y realizar otras acciones de vigilancia del mercado. Si no hay información de fácil acceso, encontrar a los operadores económicos que ofrecen los productos a la venta en línea puede convertirse en la parte más difícil de las investigaciones en línea. Por ese motivo, las autoridades de vigilancia del mercado deben utilizar las herramientas disponibles para solicitar los datos que permitan identificar a los operadores económicos a las fuentes de información pertinentes, incluidos los proveedores de servicios de internet, los registros de nombres de dominio <sup>(96)</sup>, los prestadores de servicios de pago, los intermediarios (por ejemplo, las plataformas) y los prestadores de servicios de tramitación de pedidos a distancia.

Cuando intenten obtener datos sobre un operador económico concreto, las autoridades de vigilancia del mercado deben tener en cuenta las normas sobre protección de los datos personales [véase la Directiva sobre la protección de datos <sup>(97)</sup> y, desde el 25 de mayo de 2018, el Reglamento general de protección de datos <sup>(98)</sup> y la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas <sup>(99)</sup>]. Las autoridades nacionales deben cumplir las normas aplicables, por lo que se recomienda que sus respectivos organismos nacionales competentes para la supervisión de la protección de datos verifiquen esos procesos <sup>(100)</sup>.

<sup>(93)</sup> Práctica de los Estados miembros: Caso 3 y Caso 4 del *Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online* - <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> y <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(94)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/index_en.htm)

<sup>(95)</sup> Práctica de los Estados miembros: Caso 11 del *Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online*-<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> y <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(96)</sup> Puede encontrarse una lista de registros de nombres de dominio en la siguiente dirección: <http://www.iana.org/domains/root/db>.

<sup>(97)</sup> Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Directiva sobre la protección de datos) (DO L 281 de 23.11.1995, p. 31).

<sup>(98)</sup> Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

<sup>(99)</sup> Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) (DO L 201 de 31.7.2002, p. 37).

<sup>(100)</sup> Cabe señalar que no es la finalidad del presente documento tratar de manera exhaustiva todos los requisitos de protección de datos pertinentes en virtud de la legislación de la UE.

Por último, durante las investigaciones en línea, es posible que las autoridades de los Estados miembros necesiten recoger pruebas pertinentes sobre los productos peligrosos y no conformes. Los métodos de recogida de pruebas deben tener en cuenta que la información en línea puede ser inmediatamente alterada y retirada de internet. Hay diversas herramientas técnicas que pueden asegurar que las pruebas relacionadas con las investigaciones en línea queden adecuadamente registradas y almacenadas y puedan utilizarse en cualquier proceso ulterior.

## 5. Medidas correctivas relacionadas con productos vendidos en línea

Las autoridades de los Estados miembros deben adoptar medidas correctivas contra los productos peligrosos y no conformes vendidos en línea. En las situaciones transfronterizas esto puede exigir que las autoridades del Estado miembro afectado cooperen con otras autoridades.

### 5.1. Medidas correctivas que dependen de la ubicación del operador económico

Los poderes de control del cumplimiento de las autoridades nacionales de vigilancia del mercado están limitados al territorio en el que tienen competencias. En consecuencia, las posibilidades de adopción de medidas correctivas por las autoridades nacionales y su eficacia varían en función del lugar en el que esté ubicado el operador económico. En la presente sección se describen las medidas que las autoridades de los Estados miembros pueden adoptar dependiendo de la ubicación del operador económico identificado como suministrador de productos peligrosos y no conformes, y cómo puedan cooperar las autoridades.

#### 5.1.1. El operador económico está ubicado en el territorio en el que es competente la autoridad

Si el operador económico está ubicado en el territorio en el que es competente la autoridad, esta puede tomar medidas en virtud de sus competencias. Tras identificar al operador económico, la autoridad puede exigirle cualquier documentación que pueda demostrar la conformidad (por ejemplo, la declaración CE de conformidad, la documentación técnica pertinente, informes de pruebas, etc.) y tomar las medidas correctivas que sean necesarias <sup>(101)</sup>.

#### 5.1.2. El operador económico está ubicado en la UE, pero fuera del territorio en el que es competente la autoridad

Si la vigilancia en línea muestra que un vendedor en línea ubicado en la UE, pero fuera del territorio en el que es competente la autoridad que lleva a cabo la investigación, está ofreciendo a la venta productos peligrosos y no conformes, las autoridades nacionales deben también, en primer lugar, contactar directamente a los operadores económicos pertinentes a fin de obtener la información necesaria para la investigación o solicitar la adopción de medidas correctivas si se constata la no conformidad <sup>(102)</sup>.

Si el operador económico no coopera, se recomienda que la autoridad nacional utilice la cooperación transfronteriza de la siguiente manera <sup>(103)</sup>:

- Si la autoridad de vigilancia del mercado del país A necesita para la evaluación de conformidad información de operadores económicos que se encuentran en el país B y el operador económico no responde a la solicitud de documentación, la autoridad de vigilancia del mercado del país A puede solicitar la ayuda de la autoridad de vigilancia del mercado del país B <sup>(104)</sup>.
- Si el operador económico no adopta voluntariamente medidas correctivas, la autoridad de vigilancia del mercado del país A <sup>(105)</sup> i) debería adoptar medidas obligatorias en relación con los productos comercializados en línea en el territorio en el que sea competente, con independencia de que el operador económico esté ubicado en el país B <sup>(106)</sup>, y ii) debería notificar las medidas procedentes a través del sistema de información y comunicación para la vigilancia del mercado paneuropea (ICSMS) <sup>(107)</sup> o el Sistema de Intercambio Rápido de Información para productos peligrosos no alimentarios (RAPEX). Se esperaría que las autoridades de vigilancia del mercado de los demás Estados miembros adoptaran medidas consecutivas a las anteriores, las notificaran a efectos del RAPEX y/o del procedimiento de cláusula de salvaguardia y, en concreto, se esperaría que la autoridad de vigilancia del mercado del país B se pusiera en contacto con el fabricante/importador en la UE y solicitara la adopción de medidas correctivas en relación con todos los productos afectados <sup>(108)</sup>.

<sup>(101)</sup> Artículo 19, apartado 1, y artículo 21, del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(102)</sup> El artículo 19, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 765/2008 establece que las autoridades de vigilancia del mercado cooperarán con los agentes económicos para adoptar medidas que puedan reducir los riesgos que planteen los productos que han comercializado dichos agentes. La legislación sectorial adaptada a las disposiciones modelo de los artículos R2, apartado 8, R4, apartado 7, y R5, apartado 4, de la Decisión n.º 768/2008/CE impone a los operadores económicos pertinentes, cuando consideren o tengan motivos para pensar que un producto no es conforme con la legislación de armonización de la Unión aplicable, la obligación general de adoptar las medidas correctoras necesarias para hacer que el producto sea conforme. Además, según la legislación sectorial adaptada al modelo del artículo R31 de la Decisión n.º 768/2008/CE, el agente económico se asegurará de que se adoptan todas las medidas correctoras pertinentes en relación con todos los productos afectados que haya comercializado en toda la UE.

<sup>(103)</sup> <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/17108/attachments/1/translations/en/renditions/native>

<sup>(104)</sup> La base jurídica para este tipo de ayuda mutua se encuentra en el artículo 24, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(105)</sup> Artículo 19, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 765/2008; legislación sectorial adaptada al modelo del artículo R31, apartado 4, de la Decisión n.º 768/2008/CE.

<sup>(106)</sup> Esto no impide que pueda adoptar paralelamente medidas con respecto a los distribuidores establecidos en su propio país, a fin de actuar también con respecto a las empresas situadas físicamente en su territorio.

<sup>(107)</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/icsms/>.

<sup>(108)</sup> De conformidad con el artículo 12 de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos y con el artículo 22 del Reglamento (CE) n.º 765/2008, y conforme al procedimiento de salvaguardia de la Unión en la legislación sectorial o las disposiciones adaptadas al modelo del artículo R31, apartados 6 y 8, de la Decisión n.º 768/2008/CE.

La Comisión facilita esta cooperación proporcionando una lista de contactos de las autoridades pertinentes de los Estados miembros cuando es necesaria la colaboración transfronteriza <sup>(109)</sup>.

### 5.1.3. El operador económico está ubicado fuera de la UE

Si un operador económico se encuentra ubicado fuera de la UE, las autoridades de los Estados miembros disponen de algunas posibilidades para adoptar medidas de control del cumplimiento contra él. Es preciso hacer saber a estos operadores económicos que los productos que ofrecen a la venta en línea a consumidores de la UE deben conformarse a los requisitos de la UE. Además, se les ha de informar de sus obligaciones y se les debe pedir que reparen cualquier caso de no conformidad. Los Estados miembros pueden bloquear las páginas web que ofrezcan productos peligrosos o no conformes, si es necesario. En concreto, las letras d) y e) del artículo 8, apartado 1, de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos permiten a los Estados miembros tomar medidas específicas con este fin. De igual modo, con arreglo al artículo 16, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 765/2008, las autoridades de vigilancia del mercado pueden adoptar las medidas necesarias para retirar, prohibir o restringir la comercialización de productos.

La cooperación con las autoridades competentes en otros territorios puede proporcionar herramientas para tratar estos casos. Por tanto, se anima a los Estados miembros a promover la cooperación con las autoridades competentes de terceros países. Se invita también a los Estados miembros a informar a la Comisión de estas actividades de cooperación. Esto es importante, en particular, para las cuestiones que puedan requerir de un enfoque coordinado a nivel de la UE, a fin de facilitar la cooperación en las investigaciones relacionadas con la seguridad y la conformidad de los productos ofrecidos a la venta en línea a los consumidores y otros usuarios finales dentro de la UE. Los Estados miembros deben indicar, en las notificaciones de productos peligrosos transmitidas a través del Sistema de Intercambio Rápido de Información, si el producto se vendía en línea desde un tercer país y a través de qué tienda web o plataforma en línea.

Un marco específico para la cooperación internacional en materia de seguridad de los productos existe ya en la forma del sistema RAPEX-China, establecido entre los servicios de la Comisión Europea y la Administración General China de Control de la Calidad, Inspección y Cuarentena (AQSIQ) <sup>(110)</sup>.

Cuando los productos ofrecidos a la venta en línea entran en la UE desde terceros países, debe fomentarse también la cooperación entre las autoridades de vigilancia del mercado y las aduaneras para controlar y detener los envíos de productos en la frontera <sup>(111)</sup> <sup>(112)</sup>. Esto es crucial cuando un envío llega directamente desde fuera de la UE a un cliente de la UE y cuando no hay ningún operador económico presente en la UE.

## 5.2. Medidas correctivas específicas para los productos vendidos en línea

Cuando se ofrecen productos a la venta en línea, la legislación nacional puede en algunos casos permitir que las autoridades de vigilancia del mercado soliciten la adopción de medidas correctivas específicas a los prestadores de servicios de intermediación en línea (por ejemplo, los proveedores de servicios de alojamiento de datos, como las plataformas en línea) para que retiren o impidan el acceso a información de su sitio web sobre productos no conformes o no seguros, lo que incluye casos en los que los vendedores están situados fuera de la UE. Esto se denomina el procedimiento de «notificación y acción» <sup>(113)</sup>.

Aunque la Directiva sobre el comercio electrónico no establece este procedimiento como tal, puede entenderse que le sirve de base, por lo que respecta a las condiciones para beneficiarse de la exención de responsabilidad establecida en el artículo 14, apartado 1, de esa Directiva en relación con el conocimiento y la consiguiente retirada de los datos o la

<sup>(109)</sup> <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/12802/attachments/1/translations/en/renditions/native>,  
<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/12803/attachments/1/translations/en/renditions/native>,  
[http://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/index_en.htm)

<sup>(110)</sup> RAPEX-China permite la transmisión rápida y periódica de datos entre la UE y la Administración de seguridad de los productos de China en relación con productos de consumo peligrosos no alimentarios. La Comisión facilita a las autoridades chinas información sobre productos de consumo peligrosos procedentes de China que han sido notificados por los Estados miembros a través del Sistema de Intercambio Rápido de Información para productos peligrosos no alimentarios (RAPEX). Las autoridades chinas investigan estas notificaciones y, cuando es posible, adoptan medidas contra estos productos que impidan o restrinjan su posterior exportación a la UE.

<sup>(111)</sup> Artículo 27 del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

<sup>(112)</sup> Puede encontrarse más información sobre la cooperación con las aduanas en la Comunicación de la Comisión C(2016) 1958 final, «Guía azul» sobre la aplicación de la normativa europea relativa a los productos, de 2016, así como en las Directrices sobre los controles de importación en el ámbito de la seguridad de los productos y su cumplimiento de las normas, publicadas en [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/sites/taxation/files/resources/documents/common/publications/info\\_docs/customs/product\\_safety/guidelines\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_es.pdf)

<sup>(113)</sup> Véase la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre «Las plataformas en línea y el mercado único digital-Retos y oportunidades para Europa», de 25.5.2016, COM(2016)288, publicado en <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52016DC0288>.

supresión del acceso a ellos. Se debe dotar a las autoridades de vigilancia del mercado de las competencias y los recursos necesarios para utilizar estos procedimientos de «notificación y acción» directamente o para cooperar con sus autoridades nacionales competentes en la aplicación de la Directiva sobre el comercio electrónico <sup>(114)</sup>.

Si el intermediario quiere beneficiarse de la exención de responsabilidad del artículo 14, apartado 1, de la Directiva sobre el comercio electrónico, el intermediario en línea de que se trate debe actuar con prontitud, tras haber recibido la notificación, para retirar los datos ilícitos o hacer que el acceso a ellos sea imposible, por ejemplo en relación con un producto no seguro o no conforme <sup>(115)</sup>. A tal fin, sería preciso que las autoridades que presenten una notificación proporcionen información suficiente para que los prestadores de servicios de intermediación puedan razonablemente detectar los datos ilícitos de los que se trate.

Asimismo, aunque el artículo 15, apartado 1, de la Directiva sobre el comercio electrónico prohíbe la imposición de una obligación general de supervisar o realizar búsquedas activas de hechos, el mismo artículo dispone que los Estados miembros podrán establecer obligaciones tendentes a que los intermediarios comuniquen con prontitud a las autoridades competentes los presuntos datos ilícitos o las actividades ilícitas llevadas a cabo por destinatarios de su servicio. Los intermediarios pueden ser obligados también a comunicar a las autoridades competentes, a solicitud de estas, información que les permita identificar a los destinatarios de su servicio con los que hayan celebrado acuerdos de almacenamiento.

Con el fin de ayudar a los intermediarios a reaccionar con eficacia y a eliminar de su sitio web la información sobre la oferta de venta de productos no seguros o no conformes, es aconsejable que las autoridades de los Estados miembros establezcan estrechos contactos que permitan una rápida respuesta con intermediarios clave que prestan servicios de alojamiento de datos para productos vendidos en línea.

Además de los distintos procedimientos de «notificación y acción» que puedan contemplar las legislaciones nacionales, algunas autoridades de vigilancia del mercado de la UE pueden también bloquear y retirar determinados sitios web, con arreglo a sus respectivos marcos jurídicos nacionales.

Por último, por lo que respecta a las características especiales de la gestión de la seguridad de los productos en el comercio electrónico, cabe señalar que las compras en línea tienen la ventaja de que permiten identificar fácilmente a los consumidores y otros usuarios finales, ya que estos facilitan sus datos de contacto cuando compran en línea. Esto significa que los operadores económicos pertinentes pueden ponerse en contacto más eficazmente con los clientes si son necesarias medidas correctivas, como la retirada de un producto <sup>(116)</sup>.

#### PARTE C. SENSIBILIZAR A LOS CONSUMIDORES Y A LAS EMPRESAS SOBRE LA SEGURIDAD Y LA CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS EN LÍNEA

En esta parte se presentan a las autoridades de los Estados miembros las mejores prácticas para la sensibilización de los consumidores y las empresas acerca de los problemas que plantean los productos peligrosos y no conformes vendidos en línea.

##### 1. Sensibilización de los consumidores

Una manera de impedir que los consumidores se vean expuestos a riesgos para su salud y seguridad y otros riesgos derivados de productos comprados en línea consiste en sensibilizarlos acerca de los desafíos relacionados con las compras en línea y capacitarlos para tomar decisiones bien informadas.

Se aconseja a las autoridades que mejoren la protección de los consumidores complementando sus actividades de vigilancia y control del cumplimiento con actividades de comunicación dirigidas a los consumidores.

Las autoridades podrían desarrollar un conjunto de herramientas de comunicación e información para los consumidores basándose en la premisa de que, en general, los consumidores esperan que los productos que compran en línea sean seguros y conformes con las normas pertinentes. Los consumidores no ven de inmediato los posibles riesgos que implica la compra en línea <sup>(117)</sup>.

En este capítulo se trata de abordar dos aspectos importantes para la sensibilización de los consumidores: qué les es útil saber a los consumidores y cómo pueden las autoridades de los Estados miembros informar a los consumidores. Estas sugerencias pueden utilizarse en posibles campañas de información dirigidas a los consumidores.

<sup>(114)</sup> Más detalles en relación con estas obligaciones se exponen en el documento de trabajo de los servicios de la Comisión *Online services, including e-commerce, in the Single Market*, p. 30, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/e-commerce/docs/communication2012/SEC2011\\_1641\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/docs/communication2012/SEC2011_1641_en.pdf).

<sup>(115)</sup> «[L]a notificación de la existencia de actividades o informaciones supuestamente ilícitas puede resultar excesivamente imprecisa [...], [pero] no es menos cierto que tal notificación constituye, como regla general, un elemento que el juez nacional debe tomar en consideración para apreciar, habida cuenta de la información que se ha comunicado de este modo al operador, si este tenía realmente conocimiento de hechos o circunstancias a partir de los cuales un operador económico diligente hubiera debido constatar ese carácter ilícito», asunto C-324/09, L'Oréal SA y otros/eBay International AG y otros, apartado 122.

<sup>(116)</sup> Deben tenerse en cuenta los requisitos de protección de datos.

<sup>(117)</sup> Por ejemplo: *The consumer perspective regarding product safety for online purchases*, NVWA 2016, publicado en OCDE (2016), «Online Product Safety: Trends and Challenges», OECD Digital Economy Papers, n.º 261, OECD Publishing, París. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/5j1nb5q93jlt-en>.



### 1.1. *¿Qué les es útil saber a los consumidores?*

Desde la perspectiva de la seguridad y la conformidad de un producto, las autoridades de los Estados miembros pueden tomar medidas que aseguren que los consumidores estén al menos informados de los siguientes aspectos esenciales por lo que respecta a las ventas en línea de productos de consumo:

- los productos de consumo (ofrecidos tanto en línea como en las tiendas tradicionales) están sujetos a toda una serie de requisitos legales cuyo objetivo es garantizar que no presenten ningún riesgo para la salud y la seguridad, ni ningún otro riesgo para los consumidores,
- es aconsejable que los consumidores, cuando compren en línea, comprueben si se facilita la información obligatoria sobre el producto, por ejemplo, advertencias e información sobre la trazabilidad (como la dirección y otros datos de contacto del fabricante y también, cuando proceda, del importador) <sup>(118)</sup>,
- las autoridades de vigilancia del mercado de los Estados miembros de la UE son responsables, dentro de su mandato, de supervisar el mercado para asegurar que los productos ofrecidos a la venta sean seguros y conformes con los requisitos aplicables,
- para reducir todo lo posible los riesgos de comprar productos no seguros en línea, los consumidores pueden:
  - comprobar si el producto que quieren comprar ha estado sujeto a medidas restrictivas, como su retirada, por ejemplo consultando el sitio web de RAPEX <sup>(119)</sup>, el portal sobre retiradas de productos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) <sup>(120)</sup> o cualquier lista nacional de productos retirados,
  - volver a comprobar la información facilitada por el vendedor en línea cotejándola con la proporcionada en el sitio web del fabricante <sup>(121)</sup>,
  - ponerse en contacto con el vendedor o con el sitio web para intentar averiguar si el producto cumple los requisitos de la UE pertinentes,
- los consumidores deben ser informados acerca de las posibles herramientas que pueden utilizarse para presentar reclamaciones y denunciar a las autoridades los problemas de seguridad u otros de no conformidad que planteen productos comprados en línea. Deben ser informados también de sus derechos como consumidores cuando el producto se retira.

Puede proporcionarse más información sectorial específica detallada para las categorías de productos en las que haya más propensión a que se produzcan riesgos, accidentes y lesiones graves <sup>(122)</sup>.

### 1.2. *¿Cómo deben los Estados miembros informar a los consumidores acerca de los aspectos de seguridad de los productos que han de tener en cuenta cuando compran en línea?*

En esta sección se describen herramientas y mejores prácticas específicas de información de los consumidores que varios Estados miembros ya utilizan para proporcionar a los consumidores información acerca de la seguridad de los productos en línea.

#### 1.2.1. *Sitios web de las autoridades*

Los sitios web de las autoridades podrían proporcionar información concisa y actualizada sobre la legislación en materia de seguridad de los productos y los derechos de los consumidores, así como sobre los derechos y obligaciones de los agentes económicos. Esos sitios web pueden ofrecer un foro en el que los consumidores podrían introducir reclamaciones sobre la seguridad o la no conformidad de productos vendidos en línea.

<sup>(118)</sup> A este respecto, véase también el documento de trabajo de los servicios de la Comisión *Commission's guidance on the implementation/application of Directive 2005/29/EC on unfair commercial practices*, de 25 de mayo de 2016, SWD(2016) 163 final, publicado en [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_en.pdf), en particular la página 75 sobre advertencias de seguridad relativas a un producto determinado. Véase también, por ejemplo, el artículo 11, apartado 2, de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, sobre la seguridad de los juguetes (DO L 170 de 30.6.2009, p. 1).

<sup>(119)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.search](http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.search)

<sup>(120)</sup> <http://globalrecalls.oecd.org/>

<sup>(121)</sup> Los vendedores en línea y los fabricantes no siempre son la misma entidad. Los vendedores en línea pueden comprar mercancías al fabricante y venderlas en un sitio web creado al efecto (o a través de un proveedor de servicios de intermediación o alojamiento de datos). Sin embargo, es posible también que sea el fabricante el que produzca y venda su producto en su propia tienda web dedicada a ello.

<sup>(122)</sup> Por ejemplo, véase:

<http://www.electricalsafetyfirst.org.uk/mediafile/100129855/Buying-Electrical-Goods-Online-A5-Leaflet-2014.pdf>

### 1.2.2. Utilización de los medios de comunicación y de campañas de sensibilización

Las autoridades podrían utilizar los medios de comunicación e internet para promover mensajes clave dirigidos a los consumidores. Los medios de comunicación utilizados para transmitir mensajes a un público amplio pueden ser programas de televisión consolidados, páginas web especializadas o prensa escrita, y en concreto revistas de consumo.

Muy a menudo, cuando los problemas relacionados con la seguridad de los productos llegan a los titulares de las noticias, la prensa se pone en contacto con las autoridades para recoger comentarios o realizar entrevistas. Estos contactos pueden brindar a las autoridades la oportunidad de destacar cuestiones clave que interesan a los consumidores que compran productos en línea <sup>(123)</sup>.

Se anima también a las autoridades a organizar campañas de sensibilización, en particular en los medios sociales, centradas en la seguridad y la conformidad de los productos vendidos en línea. Podrían incluir información sobre los aspectos que deben tenerse en cuenta para realizar compras seguras en línea.

### 1.2.3. Sistemas de reclamación de los consumidores

Los sistemas de reclamación de los consumidores son importantes para las autoridades de vigilancia del mercado porque sacan a la luz los productos peligrosos y no conformes, así como las preocupaciones y las necesidades de los consumidores <sup>(124)</sup>. Las reclamaciones son una buena fuente de información para planificar la vigilancia y las actividades de información de los consumidores. Las autoridades nacionales podrían proporcionar información clara a los consumidores sobre a) cuándo presentar una reclamación, b) cómo presentar una reclamación y c) qué autoridad es responsable de tramitar la reclamación.

Los Estados miembros podrían velar por que haya sistemas de reclamación de los consumidores disponibles en línea para los productos peligrosos y no conformes vendidos en línea, teniendo en cuenta la Recomendación de la Comisión sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores <sup>(125)</sup>.

## 2. Sensibilización de las empresas

Aunque el cumplimiento de las normas de la UE es responsabilidad de los operadores económicos, la sensibilización de las empresas sobre los requisitos que tienen que cumplir ayuda a asegurar que lleguen a los consumidores productos seguros y conformes. La disponibilidad de información sobre las normas aplicables contribuye en general a que haya productos más seguros en el mercado, ya que influye en el comportamiento de los operadores económicos en cuanto a conformidad con la normativa, mejorándolo. Un perfil de conformidad reporta muchas ventajas a los operadores económicos; contribuye a que utilicen sus recursos con eficiencia, ahorrándoles los costes de eventuales medidas correctivas, y evita mermas en su reputación.

Sensibilizar a las empresas suele empezar por facilitarles el acceso a la información básica sobre los requisitos aplicables y sobre cómo cumplirlos. Para mayor eficiencia, la información puede facilitarse por sectores o productos específicos. En este aspecto, las campañas de información clásicas, los seminarios sobre cuestiones de seguridad y conformidad, etc., pueden adaptarse al entorno en línea <sup>(126)</sup>.

Otra manera de llegar a las empresas es a través de directrices específicas dirigidas a ellas. En esas directrices se podría hacer hincapié en toda la información útil sobre cómo vender en línea productos seguros y conformes en un área específica, cuáles son los requisitos que deben cumplirse y qué tipo de responsabilidad incumbe al operador en línea. En relación con esto se pueden destacar también las penas y sanciones a las que pueden estar expuestos los operadores en línea que infrinjan la legislación aplicable <sup>(127)</sup>.

<sup>(123)</sup> Prácticas de los Estados miembros sobre el uso de los medios de comunicación para informar a los consumidores, descritas en el Caso 12 del *Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online* - <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> y <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(124)</sup> Práctica de los Estados miembros: Caso 9 del *Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online* - <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> y <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(125)</sup> C(2010) 3021 [http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/docs/consumer-complaint-recommendation\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/docs/consumer-complaint-recommendation_en.pdf)

<sup>(126)</sup> Práctica de los Estados miembros: Caso 16 del *Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online* - <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> y <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(127)</sup> Práctica: Caso 17 del *Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online* — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> y <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

Dado que en el mercado de la UE se comercializan productos de consumo que proceden de fuera de la UE, es importante establecer contactos con las empresas que operan desde el extranjero, por ejemplo las tiendas web ubicadas fuera de la UE. Una medida podría consistir en hacer lo necesario para que la información elaborada para las empresas de la UE sea accesible y se fomente también para aquellas empresas ubicadas fuera de la UE, por ejemplo, en ferias profesionales, así como para cámaras de comercio, centros de promoción e información comercial y autoridades locales que puedan informar a los operadores económicos de terceros países.

La cooperación con las plataformas en línea puede ser útil para distribuir/transmitir información pertinente a las empresas que ofrecen en ellas productos de consumo a consumidores de la UE.

Además, sería idóneo que los seminarios coordinados u organizados a nivel de la UE pudieran impartirse en países socios clave, en cooperación con las autoridades locales, para tener mayor certeza de que la información llega a las empresas adecuadas. Podría resultar útil también impartir formación específica a los importadores.

---