

COVID-19: recomendaciones de la Unión Europea sobre prácticas comerciales desleales en internet

A medida que el brote de Covid-19 avanza y se extiende por todo el territorio de la Unión Europea, están comenzando a aparecer empresas y comerciantes que venden productos, como mascarillas, desinfectantes, guantes o gorras, que supuestamente previenen o curan el virus.

En este sentido, la [Unión Europea](#) ha publicado una serie de recomendaciones con el objetivo de que los consumidores sean precavidos en sus compras por internet, en especial de estos productos, ante las prácticas denunciadas en este ámbito.

Es importante, en el contexto de incertidumbre que el COVID-19 está causando entre los ciudadanos, garantizar un entorno de **compras online** seguro donde los consumidores se sientan protegidos ante cualquier práctica ilegal o irregular que pueda poner en riesgo su salud.

De esta manera, la Unión Europea recomienda que se desconfíe de los mensajes publicitarios que:

- Sugieran explícita o implícitamente que **un producto puede prevenir o curar** la infección por COVID-19.
- Hagan referencia a **médicos, profesionales de la salud u otros expertos**, que declaran que un producto puede prevenir o curar una infección por coronavirus.
- Remitan por nombre o logotipo a **autoridades sanitarias, expertos oficiales o instituciones** que supuestamente han respaldado las propiedades protectoras o curativas del producto sin ofrecer referencias a documentos oficiales.
- Usen frases como “solo disponible hoy” o “se agota rápidamente” y similares.
- Tengan precios que estén muy por encima del precio normal para productos similares debido al hecho de que supuestamente **evitarían o curarían** la infección por COVID-19.
- Informen en sus condiciones de venta que es el “precio más bajo del mercado” o “el único producto que puede curar las infecciones por COVID-19” o similar.

La Unión Europea recuerda también que las instituciones públicas de los distintos estados miembros ofrecen asesoramiento oficial basado en evidencia científica sobre cómo prevenir la infección por COVID-19.

Asimismo, recuerda a los comerciantes que deben actuar de **manera responsable**: abstenerse y prohibir las prácticas mencionadas anteriormente, teniendo en cuenta todas las instrucciones y consejos en relación con las medidas de protección COVID-19.

Compras seguras por internet

Desde la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid le recomendamos que siempre **que [compre por internet](#)**, lea con detenimiento todas las condiciones y publicidad de los productos que va a contratar, y acceda a sitios seguros donde la dirección URL empiece por *https://* en lugar de *http://* o bien esta lleve el icono de un candado o de una llave junto a la barra de dirección o en algún extremo de la pantalla.

Además, procure comprar siempre desde páginas conocidas, o bien desde empresas que no resulten extrañas, que tengan, siempre que sea posible, domicilio en la Unión Europea (si no lo tienen, las autoridades de consumo no pueden actuar) y que estén adheridas a algún código de buenas prácticas (por ejemplo el código de [confianza online](#)).

Y por último, aunque como consumidor, en sus compras online le asiste el **derecho de desistimiento**, pudiendo retractarse de su compra sin necesidad de justificación en los **14 días naturales siguientes** a la recepción del producto, recuerde que, **durante el tiempo que dure el estado de alarma se interrumpen los plazos de devolución de los productos comprados online.**

Puede consultar información y recomendaciones sanitarias sobre el Coronavirus en el [apartado de Salud](#) de la Comunidad de Madrid.

Puede consultar otras medidas respecto a la [suspensión de plazos](#) en la Comunidad de Madrid en el siguiente enlace.

Puede consultar también [recomendaciones e información](#) en la página web del Ministerio de Sanidad.