

Nota informativa

15 de marzo, Día Mundial del Consumidor: CEC-España alerta sobre la necesidad de garantizar la seguridad de todos los productos vendidos online

«Productos seguros, consumidores confiados» es el lema elegido este año para conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor con el objetivo de reforzar la protección de las personas frente a los productos inseguros, y promover la confianza de los consumidores.

Madrid, 13 de marzo de 2026 – Este año, el Día Mundial del Consumidor centrará su atención en la seguridad de los productos y su impacto en la confianza de las personas consumidoras. Bajo el lema «Productos seguros, consumidores confiados», el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) pretende; por un lado, sensibilizar sobre los riesgos asociados a la venta de productos inseguros y; por otro, reivindicar acciones que refuercen la protección de los consumidores especialmente cuando compran en los mercados online.

En la nueva era de la Inteligencia Artificial y del comercio en línea, la seguridad de los productos se ha convertido en un desafío prioritario. Según un [informe de 2023](#) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD), el 87 % de los productos retirados o prohibidos continúan disponibles a la venta online. Estos productos, por lo general, procedían de proveedores extranjeros y de mercados en línea de juguetes y juegos; incluidos juguetes para el baño, accesorios inflables para el baño de bebés o juguetes que contienen pilas de botón e imanes.

Se trata este de un problema que afecta a consumidores de todo el mundo y tiene un impacto especialmente significativo en las personas vulnerables y en aquellos países con ingresos bajos. Además de los riesgos directos para la seguridad, los productos inseguros pueden generar problemas de salud pública y suponer un obstáculo para el desarrollo sostenible, ya que contribuyen a la contaminación y al desperdicio de recursos.

En este contexto, CEC-España reivindica más iniciativas para sensibilizar y garantizar que todos los productos vendidos en los mercados europeos cumplan con la normativa vigente en materia de seguridad. No obstante, hay que destacar que, a nivel europeo, las autoridades [han intensificado las actuaciones](#) frente a los productos peligrosos. De esta forma, durante el último año, las alertas registradas en el sistema europeo de alerta rápida Safety Gate aumentaron un 13%, alcanzando las 4.671 notificaciones, el nivel más alto registrado hasta la fecha, según el [informe correspondiente a 2025 publicado por la Comisión Europea](#).

Este sistema de alerta rápida de la Unión Europea permite a las autoridades de la Unión y del Espacio Económico Europeo intercambiar información sobre productos no alimentarios peligrosos y adoptar medidas inmediatas. Durante el último año, entre los productos con mayor número de alertas destacan los cosméticos y los juguetes, que concentraron más de la mitad de los casos notificados.

Asimismo, las acciones de seguimiento derivadas de estas alertas aumentaron en 2025 un 35%, incluyendo medidas como la retirada o recuperación de productos, su inmovilización en las fronteras o la eliminación de su comercialización en mercados en línea.

En paralelo, la Unión Europea ha reforzado su marco normativo en materia de seguridad de los productos. El Reglamento sobre la seguridad general de los productos, en vigor desde 2024, establece nuevas obligaciones para los mercados en línea que operan en la UE, entre ellas su [registro en el portal Safety Gate](#) y la designación de un punto de contacto único. A finales de 2025, más de 1.200 plataformas ya se habían registrado en este sistema.

A estas medidas se suma la reciente entrada en vigor, el pasado 1 de enero, del nuevo Reglamento sobre la seguridad de los juguetes, que comenzará a aplicarse en agosto de 2030. Esta norma tiene como objetivo reforzar la protección de los menores frente a sustancias nocivas presentes en los juguetes y elevar los estándares de seguridad aplicables a estos productos.

Con estas iniciativas, las instituciones europeas y las organizaciones de consumidores buscan avanzar hacia un mercado más seguro y transparente, en el que la protección de las personas consumidoras sea un elemento prioritario.

Sobre CEC-España

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) es un órgano público que ofrece información, asesoramiento y asistencia para ayudar a los consumidores residentes en nuestro país a que resuelvan los posibles conflictos que puedan tener cuando compran bienes o contratan servicios con empresas establecidas en otro país de la Unión Europea (con la excepción de España), en Islandia, Noruega o en Reino Unido. Los consumidores podrán solicitar la ayuda de CEC-España siempre que hayan realizado la compra transfronteriza a un profesional (empresa), como persona particular (consumidor), y para su uso privado.

CEC-España no tiene capacidad coercitiva para emitir resoluciones. Su labor consiste en tratar de alcanzar acuerdos amistosos que pongan fin al litigio entre el consumidor y la empresa a través de la vía extrajudicial. Tampoco tiene competencias sancionadoras y sus acuerdos se alcanzan de forma voluntaria. El Centro no tiene competencias para actuar en caso de delitos (fraudes, estafas...), si la compra se ha realizado entre personas particulares (Consumer to Consumer) o entre empresas (Business-to-Business).

CEC-España gestiona reclamaciones sobre la mayoría de los asuntos de consumo, actuando en nombre del consumidor con el objetivo de buscar una solución amistosa que resuelva sus litigios. Sin embargo, hay algunas excepciones en las que CEC-España no tiene competencias para actuar y -dependiendo del sector- las reclamaciones deben dirigirse a otros organismos competentes.

Sobre el Día Mundial de los Derechos del Consumidor

El 15 de marzo de 1962, el presidente Kennedy enunció ante el Congreso de los Estados Unidos, y por vez primera en el mundo, los derechos que les asistían a los ciudadanos en su condición de personas consumidoras. Desde entonces, este evento es señalado como el punto de partida para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios a nivel internacional, y esta fecha se ha elegido para conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.