



RECOMENDACIONES ANTE PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES Y PRECIOS ABUSIVOS EN INTERNET DURANTE EL COVID-19



En el contexto del brote de coronavirus Covid-19, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) se hace eco de las recomendaciones dadas por la Comisión Europea para detener las estafas y abordar las prácticas comerciales desleales en el comercio electrónico, con especial énfasis en el ámbito de las plataformas en línea.

Y es que aun viviendo una situación de alarma sanitaria y social extraordinaria como la actual, también se ha podido constatar por las autoridades de consumo la proliferación de técnicas de marketing engañosas o agresivas, así como la imposición de precios abusivos.

Por ello, desde el Consorcio y el INCOEX se están adoptando medidas que permitan detectar este tipo de prácticas, también la identificación de sus responsables con la finalidad de evitar que puedan aprovecharse de la situación de angustia en la que se encuentra actualmente inmersa la mayoría de personas consumidoras.

Por todo ello, se realizan las siguientes RECOMENDACIONES a la persona consumidora,

¡!!DESCONFÍE si el producto ofertado:

- Utiliza lenguaje o imágenes en su comercialización que sugieran explícita o implícitamente que puede prevenir o curar la infección por COVID-19;



- Hace referencia a médicos, profesionales de la salud, expertos u otras fuentes no oficiales autodeclarados que declaran que un producto puede prevenir o curar una infección con el nuevo virus;
- Se respalda en recomendaciones u opiniones de los consumidores que hacen afirmaciones sobre la efectividad de un producto o servicio para ayudar a proteger contra el virus;
- Se refiere por nombre o logotipo a las autoridades gubernamentales, expertos oficiales o instituciones internacionales que presuntamente han respaldado los beneficios protectores o curativos sin proporcionar hipervínculos o referencias a documentos oficiales.
- La efectividad de un producto o servicio contra el virus se promueve bajo el nombre o con el uso de una foto de una persona conocida;
- Tiene un precio que está muy por encima del precio normal para productos similares debido al hecho de que supuestamente evitarían o curarían la infección por COVID-19;
- Advierte la urgencia de tomar una decisión de compra mediante reclamos de escasez como "solo disponible hoy", "agotar rápidamente" o similar;
- Le exige hacer clic en páginas desconocidas o proporcionar información personal sin razón motivada para obtener información sobre un producto o compra;
- Le informa sobre las condiciones del mercado utilizando logos como el "precio más bajo del mercado", "el único producto que puede curar las infecciones por COVID-19" o similar.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y el INCOEX recuerdan a los consumidores que los gobiernos nacionales de la UE brindan asesoramiento oficial basado en evidencia científica sobre cómo prevenir la infección por COVID-19.

¡¡¡CUÉNTANOSLO!!!! -- La denuncia nos beneficia todos

Puedes colaborar activamente en la detección de prácticas engañosas o agresivas, o si detectas precios desproporcionados o abusivos, de varias formas. Cuando se encuentre con este tipo de prácticas o precios, debe dirigirse para su denuncia a las autoridades de consumo mediante los formularios y medios de contacto que habilitan al efecto en sus páginas web -- consultas@masamano.com -- (INCOEX mediante correo dirigido a consultas.incoex@salud-juntaex.es o cumplimentando formulario en <https://saludextremadura.ses.es/incoex/contacta-con-nosotros>).



Simultáneamente, debe usar las herramientas de atención al cliente proporcionadas por las plataformas en línea para indicarle este contenido inapropiado o precios abusivos, permitiéndole así adoptar medidas para su tratamiento de forma inmediata.

Más información en esta web y en <https://saludextremadura.ses.es/incoex/>.

También en la web de la Comisión Europea: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/scams-related-covid-19_es