

TENDENCIAS DE CONSUMO, La seguridad de productos es un derecho, aquí y en China

A pesar de que entre los humanos la seguridad es una preocupación constante, no siempre consideramos este aspecto a la hora de ejercer nuestro papel de consumidor. ¿Cuántos de nosotros revisamos las etiquetas, leemos las advertencias y manuales de uso de lo que compramos? Contar con productos seguros es nuestro derecho, pero también requiere voluntad de nuestra parte.

El consumidor es la pinza que cierra el círculo del fenómeno del mercado. Sin un usuario final, la cadena de producción, distribución y venta de productos y servicios no tendría sentido. Los consumidores somos, al menos en teoría, el fin último de las operaciones mercantiles.

“Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas... Pero es el único grupo importante, cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados”, dijo John F. Kennedy, presidente de Estados Unidos, en un histórico discurso ante el Congreso de su país. Con esta frase, pronunciada en 1962, se definieron por primera vez los derechos básicos de los consumidores.

Medio siglo ha pasado desde entonces, en el cual ha habido muchos avances en el mundo para definir y proteger los derechos de los consumidores. No obstante, todavía hace falta que cada uno de nosotros conozcamos de lleno esos derechos y los ejerzamos, obligando a quienes nos proveen de bienes y servicios, a respetarlos.

El poder comienza por la información

Quien conoce su derecho a la seguridad en la adquisición de bienes y servicios que no pongan en riesgo la vida ni el estado físico de las personas, sabe bien que los productos que se ofrecen tienen que obedecer ciertos lineamientos de control de calidad.

Solemos pensar que los productos riesgosos o defectuosos son únicamente aquellos de marca desconocida o adquiridos en el mercado informal. A pesar de que esto sí puede incidir en la calidad, la realidad es que aun habiendo control sobre ésta, ninguna marca está exenta de que sus productos puedan provocar accidentes, lesiones e, incluso, fallecimientos, consecuencia de defectos en el diseño o en la manufactura, riesgos intrínsecos a los

materiales con que se produjeron, ensamblajes complicados para el usuario, por mencionar algunos aspectos.

En Reino Unido, por ejemplo, 7% de los productos que se someten a pruebas presenta problemas de seguridad que pueden ocasionar heridas o muertes.¹ En Estados Unidos, productos de consumo doméstico –como muebles, juguetes, electrodomésticos, limpiadores, etcétera– lesionan, en accidentes provocados por su estructura o defectos de fabricación, a más de 33 millones de personas cada año.²

Incluso un producto bien diseñado y sin defectos puede dañarnos si no conocemos la manera de utilizarlo; por eso, es responsabilidad del fabricante darnos información detallada y completa, y nuestra, leerla y seguirla al pie de la letra.

En países como Canadá y Australia, la prevención de lesiones está contemplada dentro de los programas de salud pública, considerando de especial manera la seguridad en productos. Tan sólo en Canadá, los accidentes causan más decesos en niños de 1 a 14 años, que la suma de todas las otras causas de muerte en esas edades, y en más de la mitad está involucrado el empleo de algún producto que se usó de manera inadecuada o que no debería estar al alcance del menor.³

Mercados globales, seguridad local

En el mercado global, la relación productor-consumidor se complejiza inevitablemente. Además de que la influencia de las empresas transnacionales se expande, también se incrementan los costos en algunas zonas geográficas donde la disponibilidad de recursos es menor. En países donde la mano de obra es más barata, pueden obtenerse insumos más económicos al margen de su calidad o donde la regulación ambiental o laboral es más laxa, lo cual hace posible producir barato y mucho.

Asimismo, la piratería y el mercado informal se globalizan ampliando la distribución de sus productos dudosos, disponibles incluso en tiendas establecidas que incumplen cabalmente con la ley. Cuando los productores dejan de lado la ética y la legalidad, es muy fácil transgredir los derechos de los consumidores al venderles productos sin información ni garantías.

De acuerdo con un estudio realizado en 2011, dos de cada tres consumidores en el Distrito Federal compraron, en los tres meses previos a la consulta, algún producto en el comercio informal; 60% de las personas consultadas dijo recurrir a la informalidad porque encontraba productos más baratos, mientras que 41% señaló que no le importa sacrificar la calidad si el precio es menor.⁴

Aunque las autoridades y las legislaciones en materia de consumo se han ido desarrollando para brindar mayores herramientas y vigilancia, las relaciones de consumo han cambiado tan aceleradamente en los últimos años, que a veces se adelantan a la creación de mecanismos que protejan al consumidor de manera efectiva. Por ello, es indispensable que conozcamos nuestros derechos, para ser copartícipes en su defensa.



Consumidor prevenido vale por dos

La preocupación por la seguridad está en nuestra cultura, desde que nos enseñaron a cruzar la calle, a no confiar en extraños, a evitar transitar por zonas oscuras o apartadas. El mismo instinto de autoconservación debe aplicarse a la hora de adquirir y hacer uso de un producto, sobre todo si lo vas a meter en tu casa para usarlo cotidianamente. Sin llegar a la paranoia, es necesario identificar los riesgos inherentes a cada producto, para poder prevenirlos:

- Cuando hay defectos de fabricación, mal ensamblado o con componentes y materiales de mala calidad, el objeto puede romperse y lastimar: los fragmentos pueden ingerirse, clavarse, lacerar y, según el tamaño, provocar el desplome de la estructura, e incluso llegar a aplastar.

En julio pasado, la marca de herramientas Bosch retiró del mercado estadounidense su sierra eléctrica Skilsaw de 10 pulgadas porque, sin haberse reportado heridos, detectaron que un protector inferior podía romperse y dejar expuesta la hoja mientras la sierra se encontraba en uso.

Ese mismo mes, también en el vecino país del norte, así como en Canadá, fueron retirados más de 100 mil sets de columpios Swing Flyer, por haberse reportado 13 niños lesionados al desprenderse los asientos. Los columpios se vendían en tiendas como Walmart y Toys “R” Us.

En 2010, en nuestro país, Profeco prohibió la comercialización de los modelos de andaderas Glenco Baby Musical y Baby Walker, Prinsel y Bebe Sin, por no soportar el peso que anunciaban y presentar rompimiento tanto en el material como en el mecanismo que sujetaba al bebé, de manera que podía caerse.

- Muchos de los productos de limpieza para el hogar son corrosivos, irritantes, inflamables o alergénicos. La Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de Estados Unidos (CPSC, por sus siglas en inglés) encontró que 150 de los productos químicos comúnmente encontrados en los hogares están vinculados con 10 de cada cien casos de alergia, defectos de nacimiento, cáncer y alteraciones psicológicas, y en 20% de los casos de hipertensión y migrañas.⁵

Las regulaciones internacionales de seguridad en este tipo de productos estipulan que sus etiquetas deben presentar instrucciones de uso, advertencias en cuanto al contacto directo y/o exposición prolongada, así como una lista de todos y cada uno de los químicos que contiene el producto; además, los envases y sus tapas deben de ser a prueba de niños.

Los materiales tóxicos también pueden estar presentes en utensilios, sartenes, ollas y contenedores y envases de alimentos; o, en el caso de productos para infantes, cualquier tipo de objeto que pueda estar en contacto con la boca o ser aspirado o mordido, como juguetes, chupones y, en general, artículos para bebés.

El imperio juguetero Mattel anunció en agosto de 2007 el retiro de casi un millón y medio de juguetes de la línea Fisher-Price, fabricados en China, debido a que el contratista utilizó un pigmento de pintura no aprobado que podría contener plomo. Este metal pesado puede causar intoxicaciones, envenenamientos, deformaciones y retraso mental y psicomotriz.

En 2011, en México, Procter & Gamble proporcionó información respecto de un incidente de calidad a Profeco y a la Comisión Federal para la

Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris), por lo que se emitió un retiro voluntario del Enjuague Bucal Oral B Complete fabricado en el país sudamericano de Colombia.

- El pasado diciembre, precisamente en el día de Navidad, un sobrecalentamiento de luces navideñas provocó un incendio que arrasó con más de 50 viviendas en la región del Callao, en Perú.

Las luces navideñas de mala calidad podrían ser la principal causa de incendios durante diciembre y enero en México. Se calcula que sólo entre el 50% y el 40% de las 50 millones de series de luces que se venden al año en el mercado mexicano cumplen con los estándares de calidad y seguridad que establece la Norma Oficial Mexicana.⁶

Datos de compañías aseguradoras apuntan a que 70% del total de incendios que se reportan en el país es provocado por un corto circuito, lo cual hace a los aparatos electrodomésticos merecedores de especial atención cuando se trata de la seguridad de fabricación de los productos.

En Estados Unidos, la CPSC reportó que en el periodo de 2006 a 2008 hubo 51 mil 100 incendios provocados por componentes, aparatos o sistemas eléctricos que fallaron, en los que murieron 400 personas y 2 mil 990 sufrieron lesiones.

Según datos de la misma Comisión estadounidense, los productos eléctricos inseguros pueden pertenecer a tres categorías: los que no han sido sometidos a ningún tipo de certificación, los que tienen etiquetas falsas de autorización, y los que se encuentran acreditados, pero presentan algunos problemas de seguridad identificados o se han presentado incidentes que podrían devenir en un posterior retiro del producto.

Algunas alertas recientes⁷:

- Motocicleta Roadcaster Canam Spyder RT de la marca Bombardier Recreational, debido a riesgo de accidente por falla en el pedal.

- Llamado a revisión de los modelos 911 Carrera y 911 Carrera S Modelos 2012 de Porsche por posible fuga de combustible que puede provocar incendio.

- Extensiones eléctricas de triple uso rudo Wilson modelo SJW 3X16/.60 incumplieron la NOM-003-SCFI-2000, por lo que podrían provocar corto circuito, incendio, descargas eléctricas, quemaduras y choques eléctricos.

- Modelos M70Z y M90Z de los equipos de cómputo Lenovo Thinkcentre, ya que podrían sobrecalentarse y, en algunos casos, provocar incendios.

- Además de los aparatos eléctricos, cualquier otro tipo de producto que consuma combustible puede provocar incendios o intoxicación por monóxido de carbono o fugas de gas. Hablamos de calefacciones, radiadores eléctricos, calentadores de agua o ambientales, cerillos, encendedores, estufas y hasta secadoras de ropa. Todos éstos deben ser instalados en lugares ventilados y contar con sensor de oxígeno o de monóxido de carbono y apagarse automáticamente, deteniendo también la salida de combustible en caso de peligro.

Asimismo, muchos de los artículos que usamos diariamente en el hogar son altamente inflamables; por ejemplo, los muebles tapizados, cortinas, colchones y ropa de cama, telas de la ropa de vestir y juguetes. Estos productos idealmente deben de estar diseñados para retrasar las llamas; sus etiquetas deben de especificar esta información al consumidor.

- Se deben principalmente a que se genera algún tipo de movimiento por energía eléctrica o por operación humana de aparatos con bordes afilados o piezas móviles. Artículos como ventiladores, licuadoras, molinos de cocina, herramientas manuales y eléctricas, entre otros.

Los accidentes mecánicos por las fallas en los aparatos generalmente suceden en tres puntos: el punto de operación, el área en que las piezas están en movimiento por ejemplo, engranes o aspas-, y el punto de transmisión de potencia, como sería el eje en un aparato en rotación.



La necesaria participación del consumidor en su propia seguridad

Si bien los fabricantes están obligados garantizar la seguridad en sus productos, las autoridades deben vigilar el cumplimiento de la normatividad y actuar ante la sospecha de que un producto ponga en riesgo la integridad personal, la salud y la vida de los consumidores.

En México, los productores están obligados a fabricar y comercializar mercancías que cumplan con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) e informar al consumidor sobre el uso adecuado del producto, así como acerca de los riesgos potenciales y, en el caso de detectar alguno, dar aviso a la autoridad y retirar el producto y compensar al consumidor.

La participación de los consumidores en todo el mundo es esencial no sólo para hacer valer los derechos, sino para mejorar la calidad de los productos, propiciar la competencia, denunciar deficiencias, fortalecer la vigilancia de las autoridades y presionar a productores y distribuidores para elevar los niveles de seguridad.

Los consumidores mexicanos podemos adoptar un rol más activo en la mejora de seguridad de los productos que encontramos en el mercado al comprar prudentemente, de una manera informada y dentro de un marco de legalidad. Por eso:

- Infórmate y compara antes de comprar.
- No adquieras productos pirata o de segunda mano, de procedencia dudosa o desconocida.
- Asegúrate de que el producto cuenta con una etiqueta y lee cuidadosamente qué materiales se utilizaron en la fabricación, qué sustancias contiene, el país de origen, las instrucciones de uso y de cuidado, las advertencias, etcétera.
- Utilízalo sólo para su fin previsto y dale el mantenimiento que requiera.



Los consumidores podemos adoptar un rol **más activo** en la mejora de seguridad de los productos que encontramos en el mercado al **comprar prudentemente**, de manera **informada** y dentro de la **legalidad**

Profeco avisa a los consumidores sobre productos riesgosos comercializados en el país a través de la **Red de Alertas Rápidas**. ¡Suscríbete!



LA CPSC encontró que 150 de los productos **químicos** usados en el hogar están vinculados con **padecimientos** como alergias y migrañas

Productos seguros también en México

La Procuraduría Federal del Consumidor es la instancia facultada para emprender el retiro de artículos riesgosos en el territorio nacional. A través de su herramienta Red de Alerta Rápida, se notifica a los consumidores sobre aquellos productos que, por no reunir las características mínimas de seguridad, pueden poner en riesgo la salud, el bienestar o la vida de los consumidores.

Además de Profeco, esta plataforma la integran la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris), el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (Senasica); así como el Servicio de Aduanas.

Existen tres maneras con las que Profeco detecta productos peligrosos:

1 La comunicación directa de Agencias de Protección al Consumidor en otros países, como la Consumer Product Safety Commission (CPSC) de Estados Unidos de América, Health Canada, de Canadá, y el Rapex en la Unión Europea; o mediante el monitoreo en páginas de internet de productos potencialmente riesgosos que pudieran estarse comercializando en México. De ser el caso, Profeco confirma esta información, para luego emitir la alerta correspondiente.

2 La comunicación voluntaria por parte de las empresas responsables que detecten algún tipo de riesgo en los productos que fabrican, distribuyen o comercializan. Para estos proveedores, la Red de Alertas es un mecanismo para que puedan informar a los consumidores sobre el incumplimiento de sus propios estándares de calidad y emitir llamados ya sea a:

- Revisión o servicio. Se informa a la población sobre las acciones mediante las cuales la empresa reparará el producto sin costo alguno.

- Retiro voluntario. Las empresas hacen del conocimiento público cómo y dónde realizará el retiro del producto riesgoso del mercado, y el mecanismo para recibirlo en devolución o sustituir los que ya se hayan vendido.

3 Derivados de los procesos de verificación que Profeco lleva a cabo de manera ordinaria, motivados por:

a) Las temporadas de mayor consumo de ciertos productos; por ejemplo, a partir de octubre, la verificación de series, figuras y luces navideñas; en diciembre, juguetes; en septiembre, bebidas alcohólicas.

b) Denuncias de los consumidores, quienes ponen al tanto a la autoridad sobre la comercialización de productos que dañen al usuario. Aquellos productos que se comercialicen en el territorio nacional que no cumplan por completo con las NOM aplicables y otras, como las Normas Mexicanas (NMX) o de referencia y Normas Internacionales, pueden ser destruidos o retirados del mercado para su corrección por parte del proveedor, según lo determinen las autoridades.

Una vez detectado el riesgo potencial que puede generar un producto para el consumidor, la alerta se publica en el micrositio de la Red de Alerta Rápida www.alertas.gob.mx, el cual no sólo es visible en esta página electrónica, sino que llega vía correo electrónico a todos sus suscriptores.

* Si algún producto te perjudica o consideras que puede dañar a otros consumidores, denúncialo al 5568 8722 en el DF o al 01800 468 8722 en el resto del país.

Referencias:

- 1.- Bassett, Malcolm, “The Role of Consumer Associations”, Consumers’ Association (UK) & ANEC, Seminar on enforcement of consumer policy with Poland – Berlin, 2005.
- 2.- <http://www.cpsc.gov/cpsc/pub/prerel/prhtml07/07256.html>
- 3.- <http://www.productsafety.gov.au/content/index.phtml/itemId/970225> <http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/pubs/child-enfant/advisor-conseillere/index-eng.php>
- 4.- Mitofsky. (2011). “Percepciones en torno al comercio informal en el Distrito Federal”.
- 5.- CPSC. (2002). “Requirements under the Federal Hazardous Substances Act: Labeling and Banning Requirements for Chemicals and Other Hazardous Substances”.
- 6.- Según datos de la Secretaría General de Protección Civil del Distrito Federal.
- 7.- <http://www.alertas.gob.mx>
- 8.- Link de la publicación: <http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=29146>