



Normativa de Comercio y Consumo:

JUGUETES

Depósito Legal: TE-05-09

Ilustraciones: © Sesé

Diseño y producción gráfica: SGI-Terès & Antolín • www.teresantolin.com

Con este sencillo folleto queremos hacerte más fácil tu actividad comercial, queremos que sepas cuáles son las reglas a las que te sometes cuando ejerces tu profesión respecto de las siguientes materias:

TEMA	PÁGINA
A qué llama la ley «juguete»*	4
La seguridad	5
Red de alertas	10
Formas de pago	11
Hojas de reclamaciones. Arbitraje de consumo	12
Devoluciones	13
Apertura en festivos	14
Ley anti-tabaco	15

* Real Decreto 880/1990, Normas de seguridad de los juguetes. BOE de 12 de julio de 1990, nº166; rect. BOE 18 septiembre 1990, nº224.

A qué llama la ley «juguete»

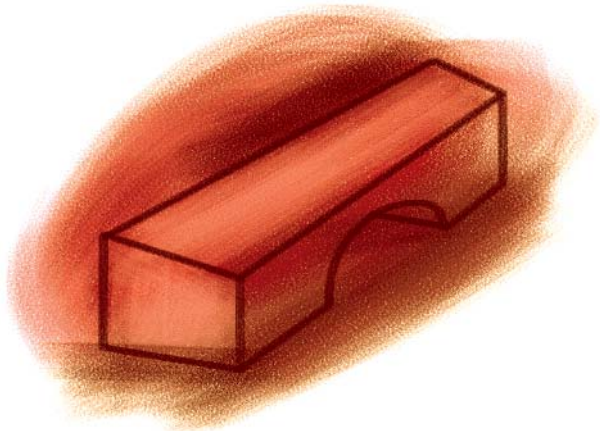
4

Juguete es el producto concebido o destinado a ser utilizado con fines de juego por niños de edad inferior a 14 años.

Debes conocer que en la legislación se recogen una serie de productos que no son considerados juguetes, lo que debe ser tenido en cuenta a la hora de su venta. Son los siguientes:

- Adornos de Navidad.
- Modelos reducidos, contruidos para coleccionistas.
- Equipos destinados a la utilización colectiva en terrenos de juego.
- Equipos deportivos y equipos náuticos destinados a su utilización en aguas profundas.
- Muñecas folklóricas y decorativas y otros artículos similares para coleccionistas adultos.
- Juguetes “profesionales” instalados en lugares públicos (grandes almacenes, parques, estaciones etc).
- Rompecabezas de más de quinientas piezas o sin modelo.
- Armas de aire comprimido e imitaciones fieles de armas de fuego reales.
- Fuegos artificiales.
- Hondas y tirachinas.
- Juegos de dardos con puntas metálicas.
- Hornos eléctricos, planchas u otros productos funcionales alimentados por una tensión nominal superior a veinticuatro voltios.
- Productos que contengan elementos caloríficos cuya utilización requiera la vigilancia de un adulto.
- Vehículos con motores de combustión.
- Máquina de vapor de juguete.
- Bicicletas diseñadas para hacer deporte o para desplazarse por la vía pública.
- Juguetes de vídeo que se pueden conectar a un monitor de vídeo, alimentados por una tensión nominal superior a veinticuatro voltios.
- Chupetes de puericultura.
- Joyas de fantasía destinadas a los niños.

A ninguno de estos productos se les aplican las normas de seguridad que tienen que cumplir los juguetes.



En este sector la seguridad infantil es una preocupación constante. Por eso, los juguetes que vendas deben cumplir una serie de condiciones que garanticen la seguridad durante su manipulación, con el fin de evitar riesgos a los niños cuando los utilizan.

Los niños en nuestra Comunidad Autónoma son un colectivo objeto de especial protección conforme la normativa en vigor. A ellos está dedicada la máxima protección.



Todos los juguetes que vendas deben cumplir una serie de exigencias esenciales de seguridad, de lo contrario no pueden ser comercializados.

Por este motivo eres responsable de la venta en el mercado de estos bienes seguros al igual que el productor, importador y distribuidor, así que debes comprobar que se indican los riesgos que pudieran derivarse de la normal utilización de los juguetes que vendes.

Además recuerda: el juguete es un producto de naturaleza duradera y respondes de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo

de dos años; la compra de acredita con la factura o ticket expedido en su momento.

Busca en todos ellos:

- El marcado "CE" (sin que pueda inducir a error)
- El nombre y/o razón social y/o la marca, así como la dirección del fabricante o de su representante autorizado o del importador dentro de la Comunidad.

Esta información deber ir colocada de forma visible, legible e indeleble,

bien sobre el juguete, bien sobre el envase.

Si el juguete es de tamaño reducido o está compuesto por elementos de tamaño reducido, encontrarás las indicaciones sobre el envase o empaque, en una etiqueta o en un folleto.



El marcado "CE" significa que el juguete ha sido sometido a un procedimiento para certificar que cumple todas las exigencias de seguridad. Asegúrate que todos los juguetes que vendes en el establecimiento lo tienen.

Las advertencias y las indicaciones de uso o manejo para determinados juguetes que vendas deben estar muy claras y obligatoriamente deben estar redactadas en castellano. Por eso comprueba:

En general:

- Que indican la edad mínima del usuario del juguete y/o la necesidad de que se usen sólo bajo la vigilancia de un adulto.
- Que informan de forma eficaz y completa a los usuarios y/o a sus cuidadores, acerca de los riesgos que puede entrañar su uso y la forma de evitarlos, especialmente si son juguetes magnéticos formados por algún imán.

Otro dato muy útil: Los precios

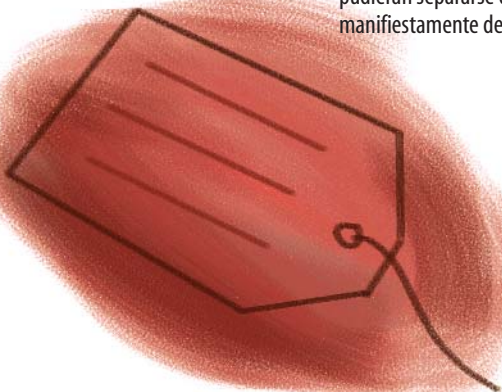
Los precios deben estar indicados en carteles o etiquetas visibles y deben estar precedidos de las siglas PVP (precio de venta al público). Por este motivo debes marcar todos tus productos con el precio que tengan (incluido impuestos, por ejemplo IVA, y los gastos, si los hay).

Indicaciones importantes

Comprueba también que los juguetes que vendas cumplen con las siguientes indicaciones, en caso contrario no los pongas a la venta y comunícalo de forma inmediata al Servicio Provincial de Consumo:

1. Respecto a sus Propiedades físicas y mecánicas.

- Los juguetes y sus partes, así como sus fijaciones (si son juguetes desmontables), deben tener la resistencia mecánica y la estabilidad suficiente para soportar las tensiones debidas al uso, sin roturas o deformaciones que puedan causar heridas.
- Los bordes accesibles, salientes, cuerdas, cables y fijaciones de los juguetes deben estar diseñados y contruidos de manera que el contacto con ellos no presente riesgos de lesiones corporales.
- Los juguetes deben fabricarse de forma que se reduzca al mínimo los riesgos de heridas que puedan ser provocadas por el movimiento de sus partes.
- Los juguetes, sus componentes y las partes de los mismos que pudieran separarse de los juguetes manifiestamente destinados a

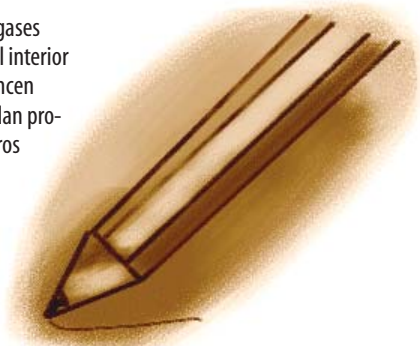


niños de edad inferior a treinta y seis meses, deben ser de dimensiones suficientes para que no puedan ser tragados y/o inhalados.

- Los juguetes, sus partes y los embalajes en que se presentan no deben presentar riesgo de estrangulamiento o asfixia.
- Los juguetes ideados para su uso en el agua o que pueda llevar un niño por el agua deben ser de forma que se reduzcan al mínimo los riesgos de hundimiento del juguete y de pérdida de apoyo para el niño.
- Los juguetes en los que se pueda entrar tienen que tener un sistema de salida fácil de abrir desde el interior.
- Los juguetes que confieren movilidad a sus usuarios deben llevar incorporado un sistema de freno adaptado al tipo de juguete.
- La forma y composición de construcción de los proyectiles debe ser tal que el riesgo de herida no sea desmesurado, habida cuenta del tipo de juguete.
- Los juguetes que contengan elementos que produzcan calor deben construirse de tal forma que:
 - La temperatura máxima que alcance no puede provocar quemaduras al tocarlas.
 - Los líquidos, vapores y gases que se encuentren en el interior de los juguetes no alcancen temperaturas que puedan provocar quemaduras y otros daños físicos.

2. Inflamación

- Los juguetes no deben constituir un peligroso elemento inflamable en el medio ambiente del niño; por lo tanto, deben estar hechos con materiales que:
 - No se quemen al estar expuestos a una llama o chispa.
 - Que no sean fácilmente inflamables.
 - Que, si arden, lo hagan lentamente y con poca velocidad de propagación de la llama.
 - Que cualquiera que sea la composición química del juguete, haya sufrido un tratamiento tendente a retrasar el proceso de combustión.
- Los juguetes no deben ser explosivos o contener elementos o sustancias que puedan explotar.
- Los juguetes, y en particular los juegos y juguetes de química, no deben contener como tales sustancias:
 - Las que al mezclarse puedan explotar, por reacción química o calentamiento o al mezclarse con sustancias oxidantes.
 - Que contengan componentes volátiles inflamables en el aire, que pueden formar mezclas vapor/aire inflamables o explosivas.



3. Propiedades químicas

- Los juguetes deben ser de forma que su ingestión, inhalación, contacto con la piel, las mucosas o los ojos no presenten riesgos para la salud o peligros de heridas.

4. Propiedades eléctricas

- La tensión eléctrica de los juguetes que funcionen con electricidad no puede exceder de veinticuatro voltios y ninguna pieza del juguete puede llevar más de veinticuatro voltios.
- Las partes de juguetes en contacto o que puedan entrar en contacto con una fuente de electricidad capaz de provocar una descarga eléctrica, así como los cables u otros elementos por los que se lleve la electricidad a tales partes, deben estar suficientemente protegidos y aislados para evitar el riesgo de descarga.
- Los juguetes eléctricos deben garantizar que las temperaturas máximas que alcancen todas las superficies directamente accesibles no provoquen quemaduras al tocarlas.

5. Higiene

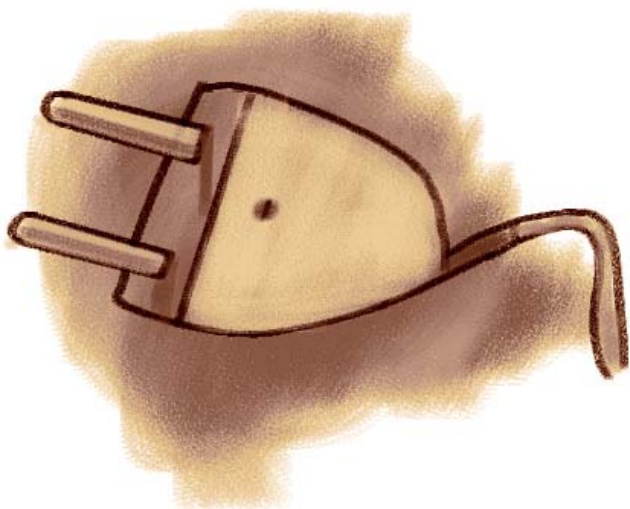
- Los juguetes deben satisfacer las condiciones de higiene y limpieza a fin de evitar los riesgos de infección, enfermedad y contacto.

6. Radioactividad

- Los juguetes no deben contener elementos o sustancias en forma o proporciones que puedan ser perjudiciales para la salud del niño.

En particular debes comprobar:

- Los juguetes no destinados a niños menores de treinta y seis meses. Los juguetes que puedan resultar peligrosos para niños menores de treinta y seis meses tienen que llevar la advertencia siguiente: "No es conveniente para niños menores de tres años".
- Toboganes, columpios en suspensión anillas, trapecios, cuerdas y juguetes análogos montados sobre soportes. Estos juguetes deben ir acompañados de instrucciones de la correcta forma de montarlos y de su uso o empleo que ponga de relieve la



necesidad de efectuar controles y revisiones periódicas ya que, en caso de su omisión el juguete podría presentar riesgos de caídas o vuelco.

- **Juguetes funcionales.**

Los juguetes funcionales son los que tienen las mismas funciones que aparatos o instalaciones destinados a adultos y de los cuales constituyen a menudo un modelo a escala reducida.

Estos juguetes deben llevar la inscripción: "¡Atención! Utilícese bajo la vigilancia de adultos".

Además deben ir acompañados de las indicaciones para su funcionamiento, las precauciones para el usuario y si debe mantenerse fuera del alcance de niños de muy corta edad.

- **Juguetes que contengan sustancias o preparados peligrosos.**

- **Juguetes químicos.**

Estos juguetes deben exhibir la inscripción: "¡Atención! Únicamente para niños mayores de XX años. Utilícese bajo la vigilancia de adultos".

Se consideran juguetes químicos: las cajas de experimentos químicos, las cajas de inclusión plástica, los talleres en miniatura de cerámica, esmalte, fotografía y juguetes análogos.

- **Patinetes y patines de ruedas para niños.**

Deben llevar la inscripción: "¡Atención! Utilícese con equipo de protección". También habrá indicaciones acerca del equipo protector recomendado: cascos, guantes, rodilleras, coderas, etc.

- **Juguetes náuticos.**

Deben llevar la inscripción: "¡Atención! Utilizar sólo en agua donde el niño pueda permanecer de pie y bajo vigilancia."



Asegúrate de que estas indicaciones aparecen en todos los juguetes puestos a la venta en tu establecimiento, ya que de esta forma se consigue evitar los riesgos a los que pueden estar expuestos los niños cuando utilizan los juguetes. El consumidor puede exigirte que los juguetes cumplan estas disposiciones para que se garantice la seguridad del niño y de las personas que lo acompañan.



Los productos dirigidos a la infancia son objeto de especial atención, control y vigilancia por parte de los poderes públicos. Para mayor seguridad en este ámbito, todas las actuaciones desarrolladas desde el Servicio de Disciplina de Mercado del Departamento de Consumo del Gobierno de Aragón, se encaminan a conseguir que los productos puestos a disposición de los consumidores y usuarios sean seguros, mediante instrumentos tanto legales (normas y recomendaciones que hay que cumplir), como administrativos por medio del sistema de red de alerta. El Sistema se fundamenta desde el 15 de enero de 2004, en la Directiva 2001/95/CE, sobre Seguridad General de los Productos transpuesta a

nuestro derecho mediante RD 1801/2003.

El Consejo Aragonés de Cámaras de Comercio e Industria ha firmado un convenio con la Consejería de Salud y Consumo para difundir entre las empresas información sobre la red de alertas.



Recuerda que puedes ver alertas de juguetes que no cumplen alguna norma de seguridad en la web de tu Cámara.

Podrás encontrar información actualizada sobre los productos inseguros que se han intervenido en la página web de tu Cámara:

http://www.camarateruel.com/comercio_consumo.php

<http://www.camarazaragoza.com/asesoriajuridica/consumo/alertas-cat.asp>

<http://www.camarahuesca.com>

Consumo - Alertas de consumo - Juguetes

Información facilitada por el Gobierno de Aragón. Departamento de Salud y Consumo

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Salud y Consumo

Página 1 de 17 Mostrando desde el 1 hasta el 15 de un total de 245 Registros Encontrados

[Página Siguiente >>](#)

- [KENO DE PELUICHE A PILAS CON "PAPA NOEL", MARCA BENZI MODELO ROYAN 200900101](#)
Nº Ced. 1421/2009 Fecha: 15/06/2009
[Descargar documento](#)
- [AUTOBÚS DE ACTIVIDADES CON LUCES Y SONIDOS, MARCA BRAINS BUS, MODELO HUL859](#)
Nº Ced. 1420/2009 Fecha: 15/06/2009
[Descargar documento](#)
- [COCHE DE PLÁSTICO CON CHOFER Y HERRAMIENTAS CON LUZ Y SONIDO, MARCA TOOL TRUCK, MODELO HUL789](#)
Nº Ced. 1418/2009 Fecha: 15/06/2009
[Descargar documento](#)
- [TORTUGA DE ABRASTRE, MARCA CENTRINOXO, MODELO HUL690](#)
Nº Ced. 1417/2009 Fecha: 15/06/2009
[Descargar documento](#)
- [ZAPATOS TEXTILES DE BEBÉ CON UN ADORNO EN FORMA DE FRESA](#)
Nº Ced. 1419/2009 Fecha: 15/06/2009
[Descargar documento](#)

Cuando un consumidor adquiere en tu establecimiento un juguete le tienes que entregar la factura o ticket de la compra.

La factura o ticket de la compra es el documento imprescindible que facilitará realizar una ulterior reclamación, en caso de problemas con el juguete.

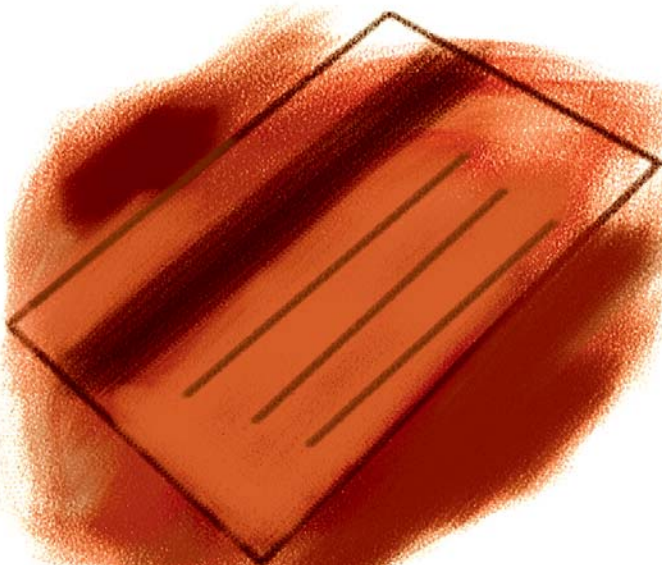
Respecto a las formas de pago, debes publicitarlas en tu establecimiento porque de esta forma el consumidor que entre en él puede saber con antelación las condiciones a las que va a someterse.



Recuerda que no tienes que aceptar todas las tarjetas de crédito o débito que te presenten, sólo las que anuncies en tu establecimiento.

Las formas de pago más habituales son:

- En efectivo.
- Mediante tarjetas de crédito o débito (no tienes por qué aceptar todas, algunas imponen elevados costes, por eso las que aceptes como medio de pago publicítalas en la puerta del establecimiento comercial).
- Por medio de créditos rápidos. El trámite de la concesión de estos créditos lo tienes que realizar en tu establecimiento, es rápido y se concede con la firma del consumidor, desde esta firma tu puedes cobrar del banco o caja que lo concede, y el compromiso económico lo tiene el consumidor con el banco o caja que le obliga a pagar todos los plazos (normalmente de 3 a 18 meses).



Nada tiene que pasar en tu establecimiento pero, a veces, pueden surgir malos entendidos respecto al juguete que verdaderamente quería el consumidor para el menor.

En el establecimiento existe la obligación de tener Hojas de Reclamaciones del Gobierno de Aragón a disposición del consumidor. Por lo que, en caso de que sean solicitadas por el comprador, debes entregarla (después de intentar mediar con él, ya que hablando se entiende la gente) y dejar en manos de la Administración la resolución de la reclamación del consumidor final.



En tu Cámara de Comercio existen hojas de reclamaciones. Puedes pasar a recogerlas

Arbitraje de consumo

Por otra parte, el arbitraje de consumo es un medio muy eficaz para resolver conflictos que te puedan surgir con los consumidores.

Sus características son las siguientes:

- Rápido, porque se tramita en poco tiempo (cuatro meses desde la designación arbitral).
- Eficaz, porque se resuelve el motivo de la controversia mediante Laudo (que es como una Sentencia

pero sin necesidad de acudir a un Juzgado).

- Económico, porque es gratuito para las partes, salvo que te interese la práctica de un peritaje, en cuyo caso lo paga la parte que lo solicita.
- Ejecutivo, porque lo que se decide es de obligado cumplimiento para ambas partes.
- Voluntario. La ley sí establece la voluntariedad de este sistema, salvo que estés adherido al mismo, es decir, que con anterioridad manifiestes a la Administración tu sometimiento.

Todas las características de este sistema hacen que tu empresa posea valor añadido en la calidad del producto que ofreces.

Cuando una empresa se adhiere a este sistema, se le otorga una etiqueta que le distingue del resto de establecimientos no sometidos. Esta etiqueta se coloca a la vista (normalmente en la puerta de entrada) para que el consumidor que entra en el establecimiento observe este distintivo, que de algún modo supone una etiqueta de calidad.



El arbitraje de consumo es el mejor sistema para resolver conflictos con los consumidores. Para adherirte puedes preguntar en tu Cámara



**Junta Arbitral
de Consumo
de Aragón**

Cuando un consumidor acude a tu establecimiento porque desea devolver un producto, que si bien es conforme con el contrato, no le gusta o no le convence no existe la obligación de admitir la devolución del producto ni tampoco, en consecuencia, la obligación de devolver el precio pagado por el referido producto, salvo que esta posibilidad se haya anunciado o indicado de alguna manera en el establecimiento.

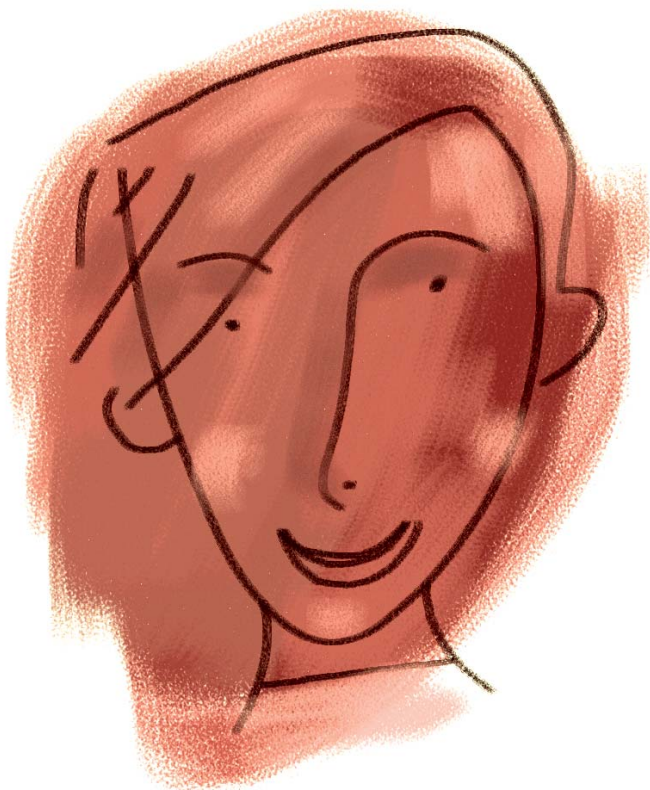
En caso de que el producto no sea conforme el consumidor tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución o la rebaja del precio o a la resolución del contrato en los términos establecidos en la Ley de Consumidores y Usuarios de 2007.

Si se admiten devoluciones se puede optar por la entrega de vales en lugar de por la devolución del precio pagado, de esta forma se satisface a aquellos consumidores a los que no les ha convencido un producto que han comprado dándoles la oportunidad de cambiar el producto por otro o bien de canjear en otro momento el vale que se les entrega.

Para la correcta utilización de esta técnica debes informar con detalle al consumidor.



Ahora ya sabes que, salvo que lo indiques, no estás obligado a admitir una devolución.



Tal y como indica el artículo segundo de la Ley 7/2005, de 4 de octubre, de horarios comerciales y apertura en festivos, se establece en 8 días el número de domingos y días festivos en los que los comercios de Aragón podrán permanecer abiertos al público.

En 2009 son los siguientes: **4 enero, 3 de mayo, 5 de julio, 6 de septiembre, 1 de noviembre, 6, 13 y 20 de diciembre**, en relación con la Orden de 15 de octubre de 2008 del Departamento de Industria, Comercio y Turismo, habiendo sido tenida en cuenta la opinión de las Cámaras de Comercio e Industria de Aragón.



Recuerda que si eres pequeña o mediana empresa y menor de 300 m² de superficie útil de venta no te afectan las limitaciones que marca la ley para abrir en festivos. Puedes abrir cuando quieras.

Calendario comercial en Aragón para 2009

ENERO						
	1	2	3	4		
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

FEBRERO						
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	

MARZO						
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

ABRIL						
	1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

MAYO						
		1	2	3		
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

JUNIO						
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

JULIO						
	1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

AGOSTO						
		1	2			
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

SEPTIEMBRE						
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

OCTUBRE						
	1	2	3	4		
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

NOVIEMBRE						
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
15	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

DICIEMBRE						
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

La Ley 28/2005, prohíbe totalmente fumar en las "áreas o establecimientos donde se elaboren, transformen, preparen, degusten o vendan alimentos", y se deberán señalar en todos sus accesos y, en su interior, en los lugares más visibles para las personas que los visiten o trabajen en ellos.

La señalización contará, al menos, con las siguientes características:

- Leyenda: Prohibido fumar en este establecimiento.
- Imagen: Símbolo universal de prohibición con un cigarro apagado cruzado.
- Mención a la norma legal, autoridad que lo refrenda y su logo institucional.

- El tamaño podrá oscilar de DIN A-6 a DIN A-3 en función de las dimensiones del establecimiento a señalar.

El Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón ha diseñado unos modelos de carteles para señalización de las limitaciones de venta y consumo recogidas en la Ley 28/2005, de 26 de diciembre en su Decreto 182/2006).

Dichos carteles pueden obtenerse en la Cámara de Comercio o ser descargados e impresos libremente en la página web del Gobierno de Aragón:

www.aragon.es



Puedes obtener carteles de prohibido fumar en cualquiera de las oficinas de la Cámara de Comercio.



Recuerda que debes colocar carteles de prohibido fumar en los accesos al establecimiento y en los lugares más visibles.



 **978 834 600**

 **978 831 656**

 **dba@camarateruel.com**
www.camarateruel.com

Cámara de Comercio e Industria de Teruel
C/ Amantes, 17. 44001 TERUEL

Delegación Bajo Aragón
Av. Aragón , 85. 44600 ALCAÑIZ

Oficina en Calamocha
Av. de Valencia nº 3,2º. 44200 CALAMOCHA

Oficina en Andorra
Edif. OPYDE, despacho 1. Pol. La Estación s/n. 44500 ANDORRA

Oficina en Mora de Rubielos
C/ Diputación 2. 44400 MORA DE RUBIELOS

Cámaras
Aragón

Cámara
Teruel

 **GOBIERNO
DE ARAGON**
Departamento de Industria,
Comercio y Turismo