**6.7.4 Asunto 2 sobre consumidores: protección de la salud y la seguridad de los consumidores**

**6.7.4.1 Descripción del asunto**

La protección de la salud y la seguridad de los consumidores implica la provisión de productos y servicios que

sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman. La protección

debería cubrir, tanto el uso previsto, como el uso incorrecto previsible [124] [155]. Proporcionar instrucciones

claras para un uso seguro, incluido el montaje y mantenimiento es también una parte importante de la

protección de la salud y la seguridad.

La reputación de una organización podría verse afectada directamente por el impacto en la salud y la

seguridad de los consumidores de sus productos y servicios.

Los productos y servicios deberían ser seguros, con independencia de que existan o no exigencias legales en

materia de seguridad. La seguridad incluye la anticipación de riesgos potenciales con el fin de evitar daños o

peligro. Como no pueden preverse o eliminarse todos los riesgos, entre las medidas para proteger la

seguridad, deberían incluirse mecanismos para la retirada de productos y para la recuperación de productos

del mercado.

**6.7.4.2 Acciones y expectativas relacionadas**

Al proteger la salud y la seguridad de los consumidores, una organización debería emprender las siguientes

acciones y prestar especial atención a los grupos vulnerables (con especial atención a los niños) que podrían

no tener la capacidad de reconocer o evaluar los peligros potenciales. La organización debería:

⎯proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles,

sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente;

⎯evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y

seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad [1] [2] [3] [34] [35]. Una

organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que

requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor, como en el caso de accidentes

en los que se ven involucrados productos o servicios que cumplen con los requisitos mínimos, o de la

disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de

los accidentes;

⎯detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de

distribución, cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado,

constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa. Una

organización debería recuperar los productos del mercado empleando las medidas adecuadas y los

medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar

a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la

trazabilidad en su cadena de suministro.

⎯minimizar los riesgos en el diseño de los productos de las siguientes maneras:

⎯identificando el(los) grupo(s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos

o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que

surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios y, proporcionando , en

algunas casos, productos y servicios especialmente adaptados para grupos vulnerables;

⎯estimando y evaluando el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado,

incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados, y

⎯reduciendo el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro,

dispositivos de protección e información para los usuarios.

⎯asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las

diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los

consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información;

⎯en el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no

limitándose, a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes

y bioacumulativas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían

estar etiquetados claramente;

⎯cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los

productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de

producción y, cuando sea adecuado, hacer que esté disponible al consumidor toda la documentación;

⎯transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible,

símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la

información escrita en forma de texto;

⎯instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirles acerca de los riesgos

que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible, y⎯adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o

almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores.