



INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE ALIMENTOS ENVASADOS EN INTERNET

ÍNDICE

1. RESUMEN.....	2
2. OBJETIVOS	2
3. NORMATIVA Y PROTOCOLOS	3
3.1 Requisitos horizontales.....	3
3.2 Requisitos específicos (verticales)	4
4. METODOLOGÍA.....	6
4.1 Muestra	6
4.2 Parametrización de los indicadores	8
5. RESULTADOS	8
5.1 Comprobación de requisitos horizontales (generales)	8
5.2 Comprobación de requisitos de información de los productos alimenticios envasados....	10
5.3 Comprobación de requisitos de información nutricional de los productos alimenticios envasados.....	12
5.4 Comprobación de requisitos de información por comercializadora	13
5.5 Comprobación de requisitos de información por categorías de productos alimenticios....	15
6. CONCLUSIONES	16



1. RESUMEN

El Observatorio de Consumo en Internet ha realizado un estudio sobre la información ofrecida por las diferentes páginas webs de comercio al por menor online de productos alimenticios envasados con el objetivo de constatar el grado de cumplimiento de la normativa aplicable a la información alimentaria que dichas páginas proporcionan al consumidor.

Para llevarlo a cabo, se han diferenciado dos grandes categorías de información que debe ser proporcionada al consumidor atendiendo a la normativa vigente general de consumo (legislación horizontal) y sectorial (legislación vertical) aplicable a los productos alimenticios envasados. Por un lado, se ha comprobado la información aplicable de forma general a las comercializadoras que realizan sus operaciones de venta en línea y, por otro la información alimentaria y nutricional que debe ser facilitada al consumidor.

La estructura de dicha investigación se ha basado en la clasificación de los productos en 23 categorías, entre las que se encuentran alimentos como la carne fresca, los huevos y ovoproductos, frutas y hortalizas o las bebidas no alcohólicas. En total se han revisado 462 productos alimenticios en 20 páginas web entre las que se han seleccionado hipermercados y «marketplace», así como tiendas especializadas, escogiendo los productos más vendidos, más relevantes y en general los destacados a través de terminología similar utilizada por las distintas comercializadoras, para lo que se han utilizado palabras clave relacionadas con las distintas categorías y productos alimenticios que se pretendía estudiar. Algunas de las palabras clave que se han definido para esta investigación han sido: «leche», «entrecot», «jamón york», «bacalao congelado», «salmón ahumado», «huevos camperos», «azúcar», «miel», «sal», «cerveza», o «tortilla de patata».

El resultado del estudio demuestra un promedio de **incumplimiento de las obligaciones específicas de información alimentaria del 2,03%**, siendo la indicación relativa a **la cantidad de un ingrediente**, la omisión más frecuente con una tasa de incumplimiento **del 11,59%**, porcentaje que se aleja de la tasa de incumplimiento de las demás menciones, que oscilan entre el 1% y el 4%.

En otro orden de cosas se detecta que los requisitos de etiquetado de la **información nutricional** presentan un promedio de incumplimiento algo superior, del **9,83%**, destacando la mención “el valor energético y la cantidad de nutrientes se expresan por 100 g o por 100 ml.” Incumplida en un 17,27% de los casos.

Se concluye que el porcentaje medio de incumplimiento por categorías de productos alimenticios es del 5% destacando solo 5 de las categorías estudiadas, por presentar un nivel de incumplimiento significativamente alto respecto al resto: «complementos alimenticios», con un 16,50% y «hielos comestibles», «carne picada», «frutas y hortalizas» y «otros» con más de un 7%; Estas 5 categorías concentran más del 40% de los incumplimientos (44 de los 107 incumplimientos totales). Por el contrario, cabe destacar, que **2 categorías: «especias» y «ovoproductos» tienen un cumplimiento del 100%.**

2. OBJETIVOS

El objetivo del estudio es analizar de una forma clara y detallada el cumplimiento de parte de la legislación aplicable a la información alimentaria facilitada al consumidor en los productos alimenticios envasados en el comercio al por menor online, atendiendo a la normativa general de consumo y sectorial relacionada con la comercialización de este tipo de productos en la red.



3. NORMATIVA Y PROTOCOLOS

Para el presente barrido se ha tenido en cuenta la siguiente legislación:

Legislación horizontal:

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Reglamento (UE) 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

Legislación vertical:

- Reglamento (UE) nº 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor

3.1 Requisitos horizontales

Se recogen en la Tabla 1 algunos requisitos extraídos de la normativa horizontal de consumo, los cuales serán verificados en las distintas webs. La tabla se compone de una primera columna a la que se le ha asignado un código de requisito; una segunda columna con el requisito a verificar; tres columnas con casilleros en blanco para incluir la respuesta por parte del verificador (SI, NO ó N/A, en caso de que no aplique) y por último una columna en la que se indica el articulado y la normativa de aplicación del requisito a verificar.

Tabla 1. Protocolo de requisitos horizontales

1.	REQUISITOS	SI	NO	N/A	NORMATIVA
1.1	Denominación social				Art. 97.1.b RDLeg.1/2007
1.2	Dirección				Art. 97.1.c RDLeg.1/2007
1.3	Datos de contacto (correo electrónico y teléfono)				Art. 97.1.c RDLeg.1/2007
1.4	Precio en euros				Art. 4 RD 3423/2000
1.5	Precio por unidad de medida (PUM)				Art. 3 RD 3423/2000
1.6	IVA Incluido				Art. 2 RD 3423/2000



1.	REQUISITOS	SI	NO	N/A	NORMATIVA
1.7	Se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea				Art 14.2 R (UE) nº 524/2013

3.2 Requisitos específicos (verticales)

Las comercializadoras están sujetas a unas obligaciones específicas de información por tratarse de productos alimenticios destinados al consumidor final, establecidas por el Reglamento (UE) nº 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor, (en adelante, R (UE) nº 1169/2011), para prevenir prácticas que puedan resultar en desinformación del consumidor. La información es particularmente relevante en relación con las características de los productos alimenticios, sus efectos o propiedades. Las etiquetas de estos deben ser claras, comprensibles para que el consumidor final pueda entender fácilmente la información proporcionada y tomar decisiones con conocimiento de causa respecto a su dieta y estar disponible antes de realizar la compra. La información nutricional debe aparecer en el mismo campo visual para no confundir al consumidor. Con carácter voluntario se pueden repetir los elementos más importantes de la misma en el campo visual principal, con el fin de ayudar a los consumidores a ver fácilmente la información nutricional esencial cuando compren alimentos ¹.

Algunas de las menciones obligatorias que debe incluir la información alimentaria de los productos envasados objeto de análisis se recogen en la «Tabla 2»:

Tabla 2. Comprobación de las obligaciones específicas de información de los productos alimenticios envasados

2	COMPROBACIÓN DE LOS REQUISITOS ESPECÍFICOS	SI	NO	N/A	NORMATIVA
2.1	Cantidad neta de un alimento				Art. 23 R (UE) 1169/2011
2.2	Denominación, cantidad neta y el grado alcohólico, en el mismo campo visual				Art. 13.5 R (UE) 1169/2011
2.3 ²	La denominación incluye características físicas				Art. 17.5 R (UE) 1169/2011

¹ C. 5, 20, 26, 27, 37 y 41 del R (UE) nº 1169/2011.

² Anexo VI. Denominación del alimento y menciones específicas que lo acompañan. Parte A – Menciones obligatorias que acompañan a la denominación del alimento:

1. La denominación del alimento incluirá o irá acompañada de menciones sobre las condiciones físicas del mismo o sobre el tratamiento específico al que ha sido sometido (por ejemplo, en polvo, recongelado, liofilizado, ultracongelado, concentrado o ahumado) en todos los casos en que la omisión de tal información pueda inducir a engaño al comprador.

2. En el caso de los alimentos que han sido congelados antes de su venta y se venden descongelados. la denominación del alimento irá acompañada de la designación «descongelado». Quedan excluidos de dicho requisito: a) ingredientes presentes en el producto final; b)



2	COMPROBACIÓN DE LOS REQUISITOS ESPECÍFICOS	SI	NO	N/A	NORMATIVA
2.4 ³	Cantidad de un ingrediente en la denominación, se asocie, o se destaque en el etiquetado				Art. 22.1 R (UE) 1169/2011
2.5	Información alimentaria en lengua española				Art. 15.1 R (UE) 1169/2011

La información nutricional obligatoria objeto de análisis incluirá, entre otras, las indicaciones señaladas en la «*Tabla 3*»:

Tabla 3. Comprobación de las obligaciones de información nutricional de los productos alimenticios envasados

3	COMPROBACIÓN REQUISITOS ESPECÍFICOS: INFORMACIÓN NUTRICIONAL	SI	NO	N/A	NORMATIVA
3.1	Información nutricional repetida en el campo visual principal				Art. 30.3 R (UE)1169/2011
3.2	Valor energético y la cantidad de nutrientes por 100 g o por 100 ml.				Art. 32.2 R (UE)1169/2011
3.3	La porción cuantitativamente en la etiqueta y número de porciones que contiene el envase				Art. 33.1 R (UE)1169/2011
3.4	Porción o unidad al lado de la información nutricional				Art. 33.4 R (UE)1169/2011
3.5	Información nutricional columna				Art. 34.2 R (UE)1169/2011

alimentos para los que la congelación es una fase tecnológicamente necesaria del proceso de producción; c) alimentos a los que la descongelación no afecta negativamente en cuanto a su seguridad o calidad. El presente punto se aplicará sin perjuicio del punto 1.

³ Anexo VIII. Indicación cuantitativa de los ingredientes:

1. No se requerirá la indicación cuantitativa: a) respecto a un ingrediente o a una categoría de ingredientes: i) cuyo peso neto escurrido se indique de conformidad con el punto 5 del anexo IX, ii) cuya cantidad ya deba figurar obligatoriamente en el etiquetado en virtud de las disposiciones de la Unión, iii) que se utilice en dosis bajas con fines de aromatización, o iv) que, aun cuando figure en la denominación del



4. METODOLOGÍA

4.1 Muestra

Se ha realizado un estudio o revisión de diferentes páginas web, analizando los productos ofertados en cada una de ellas.

La muestra objeto de análisis se ha determinado con las directrices que se detallan a continuación:

4.1.1. Webs analizadas:

Las páginas webs se han seleccionado en función de los siguientes criterios:

- Utilización de la herramienta de barrido automatizado: dada la experiencia previa en este campo del Observatorio, se han escogido aquellas comercializadoras cuyas páginas webs pueden investigarse mediante esta herramienta.
- Búsqueda en Google.com con palabras clave: previo borrado de los datos de caché e historial de búsqueda, se han introducido los parámetros de búsqueda «comprar alimentos infantiles», «comprar alternativa a los lácteos», «comprar helados de hielo», «comprar frutas y hortalizas envasadas», «comprar huevos», «comprar golosinas», «comprar carne envasada», «comprar pasta, arroz y cereales», «comprar pescado envasado», «comprar complementos alimenticios», «comprar lácteos», «comprar platos preparados envasados».
- De los resultados obtenidos, se han descartado aquellos que eran proporcionados en base a un acuerdo publicitario entre el buscador y la empresa comercializadora destacados como anuncios.

4.1.2. Descripción de productos a analizar dentro de cada página web

La selección de productos dentro de cada página web se ha llevado a cabo con las siguientes pautas:

- 50 productos en las páginas investigadas mediante una herramienta de análisis automatizado que permite comprobar un mayor número de productos con los mismos recursos. Se observa que tres de las entidades comercializadoras operan bajo el modelo de «marketplace». En este esquema, es el proveedor del mercado digital quien se encarga de suministrar la información al consumidor. Esta dinámica conlleva una notable heterogeneidad en la forma en que se presenta la información al usuario final.
- 12 productos en el resto de comercializadoras barridas manualmente.

Se han considerado las siguientes categorías de productos alimenticios, incorporando al menos 20 productos distintos por cada una. Para el análisis, en la medida en que ha sido posible, se ha seleccionado una variedad de tipos de productos dentro de cada categoría:

1. Productos lácteos (excepto mantequilla): Leche, yogures, queso, nata.
2. Alternativa a los lácteos.
3. Grasas, aceites y sus emulsiones (excepto aceite de oliva): aceites vegetales, grasas animales y vegetales, mantequilla.
4. Aceite de Oliva.
5. Hielos comestibles: helados a base de agua, cubitos de hielo.



6. Frutas y hortalizas: frutas, hortalizas y verduras frescas, setas, aceitunas de mesa, conservas vegetales, mermeladas, legumbres⁴.
7. Productos de confitería: turrone, mazapanes, cacaos y chocolates, caramelos, chicles, golosinas.
8. Cereales y productos a base de cereales: pasta, arroz, harinas, cereales expandidos.
9. Productos de panadería, bollería, pastelería, repostería y galletería: pan, galletas, bollos.
10. Carne fresca: Carne de vacuno, porcino, ovino, conejo y otros animales etc.
11. Carne picada, preparados de carne y carne separada mecánicamente: hamburguesa de ternera y cerdo y lomo adobado.
12. Productos cárnicos: jamón york, carne ahumada, jamón ibérico, mortadela, caña de lomo, chorizo, etc.
13. Pescado y productos de la pesca: pescado fresco, pescado congelado, en salazón, ahumado o conservas de pescado
14. Huevos y ovoproductos.
15. Azúcares, jarabes, miel y edulcorantes de mesa: azúcar, miel, siropes, edulcorantes artificiales y preparados a base de miel.
16. Sal, especias, sopas, salsas, ensaladas y productos proteínicos: sal, condimentos y especias, vinagre, sopas y caldos.
17. Alimentos para usos nutricionales particulares: preparados para lactantes y preparados de continuación, alimentos elaborados a base de cereales, alimentos infantiles para lactantes y niños de corta edad.
18. Bebidas no alcohólicas: agua, zumos, bebidas refrescantes, café, té, infusiones.
19. Bebidas alcohólicas, incluso sus homólogos sin alcohol o bajas en alcohol: Cerveza, vino, sidra, bebidas espirituosas teniendo en cuenta las siguientes subcategorías: Vino sin alcohol, Gin sin alcohol, Sidra: sidra sin alcohol (con normativa específica) o Cerveza: cerveza sin alcohol (con normativa específica).
20. Productos de aperitivo listos para el consumo: Patatas fritas y productos de aperitivo: patata frita, quicos (maíz tostado, pipas tostadas).
21. Postres: Postres mixtos, como Natillas, brownies, arroz con leche, flanes, copas de chocolate con nata, tartas de queso, etc.
22. Complementos alimenticios.
23. Otros (platos preparados y otros): encurtidos mixtos (vegetales con otros alimentos): Platos de comidas preparadas: Platos preparados de pasta con carne, arroz con pescado, diferentes tipos

⁴ Siguiendo el criterio del Reglamento de ejecución (UE) nº 543/2011 de la Comisión, de 7 de junio de 2011, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) nº 1234/2007 del Consejo, en los sectores de las frutas y hortalizas y de las frutas y hortalizas transformadas, dentro de esta categoría se han incluido: frutos secos sin procesar o al natural (incluidos en la subcategoría frutas y hortalizas); encurtidos vegetales (incluidos en la subcategoría conservas vegetales); pipas sin procesar (incluidos en la subcategoría frutas y hortalizas); fruta desecada (incluida en la subcategoría frutas y hortalizas); semillas de lino, chía, amapola... (incluidas en la subcategoría frutas y hortalizas).



de sushi o maqui, cuscús con verduras, bocadillos, sándwiches, wraps, pizzas, productos veganos, etc.

Se han elegido los productos identificados como los más vendidos, más relevantes o terminología similar utilizada por la página web comercializadora teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, que estén representadas todas las categorías de productos alimenticios citadas.

4.2 Parametrización de los indicadores

El cumplimiento de la normativa en el anterior punto descrita se comprobará mediante la tabla de requisitos, en dónde a cada apartado se le otorga un valor de «1» o «0» referidos a la existencia o no de un incumplimiento del precepto normativo indicado. En los supuestos en que no proceda la aplicación de un requisito, incluidas las excepciones establecidas por la normativa, o por razones diversas, no sea posible su evaluación –como en los casos donde no exista una imagen del producto disponible, la imagen no muestre la información objeto de análisis, no haya datos, etc.- se usará el valor «N/A». En el apartado de comentarios se recoge el criterio tenido en cuenta en la interpretación de la normativa por parte del técnico analista, al ser un barrido realizado de forma manual por el mismo. Se recoge la interpretación de la normativa y de la aplicación de esta a la variada casuística de los productos analizados, pero solo en aquellos casos en donde fuera necesario la concreción de dicho criterio por albergar interés para el análisis o por ser de cierta dificultad su interpretación.

Las palabras clave empleadas por el técnico analista en la realización del barrido para todas las categorías de productos alimenticios, intentando abarcar en cada una de ellas diferentes productos, son las siguientes:

«leche», «yogur», «queso», «leche de soja», «queso vegano», «yogur vegetal», «mantequilla», «aceite refinado girasol», «aceite de coco», «aceite de oliva», «polo», «cubito hielo», «aceitunas», «lata pimientos», «mermelada», «tableta chocolate», «caramelo», «chicle», «macarrón», «arroz», «harina», «pan de molde», «galleta», «bollo», «entrecot», «chuleta cordero», «conejo», «hamburguesa ternera», «hamburguesa cerdo», «jamón york», «mortadela», «chorizo», «merluza», «bacalao congelado», «salmón ahumado», «huevos camperos», «clara de huevo», «azúcar», «miel», «sirope», «sal», «orégano», «vinagre», «potito», «agua», «zumo», «café», «cerveza», «vino sin alcohol», «ginebra», «patatas fritas», «pipas tostadas», «snack maíz», «natillas», «tarta de queso», «flan», «whey protein», «complemento alimenticio», «tortilla de patata», «pizza».

5. RESULTADOS

La tasa promedio de incumplimiento de las obligaciones de información en el comercio al por menor en línea de los productos alimenticios envasados es del 7,49%. Se han obtenido un total de 5.060 datos en el barrido realizado. Se considera dato cualquier pieza de información de barrido, como puede ser una denominación social, una dirección, un cumplimiento, un incumplimiento y también aquellos casos donde no se aplica un requisito.

5.1 Comprobación de requisitos horizontales (generales)

Únicamente se han registrado los datos relacionados con el cumplimiento de los requisitos normativos, excluyendo otros datos de control y referencia del propio proceso de escaneo, como la URL del producto o su denominación, entre otros. Los resultados de la comprobación del cumplimiento de las obligaciones de información derivadas de la aplicación del RDLeg. 1/2007, RD 3423/2000 y R (UE) N° 524/2013 se muestran en la tabla 4:

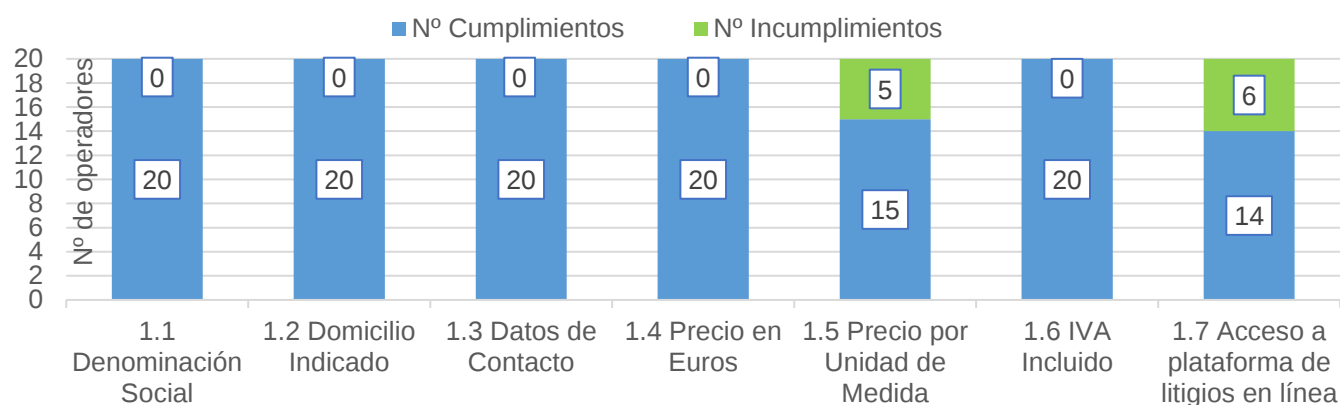


Tabla 4. Incumplimientos de las obligaciones de información de los contratos celebrados a distancia por medios electrónicos

REQUISITOS GENERALES		Nº DE INCUMPLIMIENTOS	MUESTRA	%
1.1	Denominación Social	0	20	0,00%
1.2	Domicilio Indicado	0	20	0,00%
1.3	Datos de Contacto	0	20	0,00%
1.4	Precio en Euros	0	20	0,00%
1.5	Precio por Unidad de Medida (PUM)	5	20	25,00 %
1.6	IVA Incluido	0	20	0,00%
1.7	Acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea	6	20	33,33 %
PROMEDIO DE INCUMPLIMIENTO:				7,86%
REQUISITOS REVISADOS: 7				

Los resultados obtenidos en los indicadores relativos del cumplimiento de las obligaciones de información de los contratos celebrados a distancia por medios electrónicos reflejan un **promedio de incumplimiento del 7,86%**. La mayoría de las comercializadoras cumplen con las obligaciones analizadas. Tan sólo se ha encontrado incumplimiento respecto a dos de las siete obligaciones de información analizadas por aproximadamente una cuarta parte de las entidades investigadas: 6 comercializadoras no ofrecen un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea y 5 no informan sobre el precio por unidad de medida. En la tabla 5 se pueden observar los resultados desglosados por comercializadoras. En el Gráfico 1 se muestran los datos de forma más esquemática.

Gráfico 1. Obligaciones de información de los contratos celebrados a distancia por medios electrónicos





NOTA: Los nombres de las comercializadoras han sido anonimizados de forma que las 20 empresas se identifican con la letra “C” y los números del 1 al 20.

Las comercializadoras que contravienen estas obligaciones se concentran en tan solo 7 de las 20 revisadas: C01, C02, C03, C04, C05, C06 y C07.

Tabla 5. Relación de entidades que incumplen las obligaciones de información de los contratos celebrados a distancia por medios electrónicos.

Comercializadora	1.5 PUM ⁵	1.7 Se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea
C01	0	1
C02	1	1
C03	1	1
C04	1	0
C05	0	1
C06	1	1
C07	1	1

Cabe destacar en cuanto a este último indicador 1.7, relativo al enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea, que, al haberse realizado el barrido de forma manual, se ha seguido el criterio de valorar como cumplimiento siempre que esta información apareciera en la página web de la comercializadora, por ejemplo, en el «aviso legal», y no en la propia oferta del producto, al entender que sigue siendo «de fácil acceso».

5.2 Comprobación de requisitos de información de los productos alimenticios envasados

Los resultados de la comprobación del cumplimiento de las obligaciones específicas de información de los productos alimenticios envasados exigidas por el R (UE) nº 1169/2011 son los siguientes:

Tabla 6. Incumplimientos de las obligaciones específicas de información de los productos alimenticios envasados

REQUISITOS ESPECÍFICOS		Nº DE INCUMP.	MUESTRA	%
2.1	Cantidad neta de un alimento	2	449	0,45%
2.2	Denominación, cantidad neta y el grado alcohólico, en el mismo campo visual	5	251	1,99%
2.3	La denominación incluye características físicas	1	28	3,57%

⁵ Precio por Unidad de Medida (PUM)

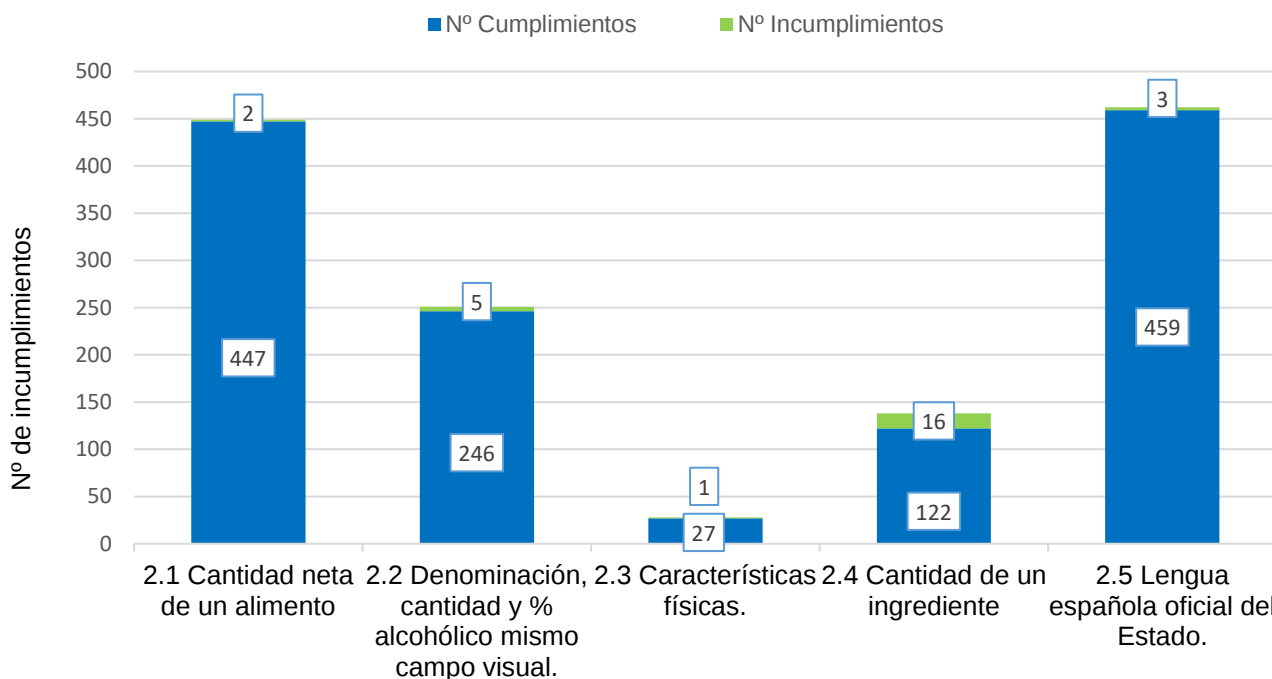


REQUISITOS ESPECÍFICOS		Nº DE INCUMP.	MUESTRA	%
2.4	Cantidad de un ingrediente en la denominación, se asocie, o se destaque en el etiquetado	16	138	11,59%
2.5	Información alimentaria en lengua española	3	462	0,65%
PROMEDIO DE INCUMPLIMIENTO:				2,03%
REQUISITOS REVISADOS: 5				

Se observa que la mayoría de las comercializadoras cumplen con las obligaciones analizadas. Los indicadores relativos al cumplimiento de las obligaciones específicas de información de los productos alimenticios envasados muestran un **promedio de incumplimiento del 2,03%**.

La omisión más frecuente se identifica en la indicación de *la cantidad de un ingrediente o de una categoría de ingredientes utilizados en la fabricación cuando figure en la denominación del alimento o el consumidor lo asocie con dicha denominación; se destaque en el etiquetado por medio de palabras, imágenes o representación gráfica; o sea esencial para definir un alimento y para distinguirlo de los productos con los que se pueda confundir a causa de su denominación o de su aspecto* que alcanza el 11,59%. En cuanto a las demás menciones, se advierte un incumplimiento que oscila entre el 1% y el 4%.

Gráfico 2. Obligaciones específicas de información de productos alimenticios envasados





5.3 Comprobación de requisitos de información nutricional de los productos alimenticios envasados

Los datos indican que los requisitos de etiquetado de información nutricional son los que concentran el mayor número de incumplimientos:

Tabla 7. Incumplimientos de las obligaciones de información nutricional de los productos alimenticios envasados

REQUISITOS ESPECÍFICOS		Nº DE INCUMP.	MUESTRA	%
3.1	Información nutricional repetida en el campo visual principal	0	48	0,00%
3.2	Valor energético y la cantidad de nutrientes por 100 g o por 100 ml.	62	359	17,27%
3.3	Porción cuantitativamente en la etiqueta y el nº de porciones que contiene el envase	6	52	11,54%
3.4	Porción o unidad al lado de la información nutricional	0	52	0,00%
3.5	Información nutricional formato tabla	12	303	3,96%
PROMEDIO DE INCUMPLIMIENTO:				9,83%
REQUISITOS REVISADOS: 5				

El promedio de incumplimiento de las obligaciones de información nutricional revisadas es el 9,83%. Se observa un nivel de incumplimiento significativo respecto a la mención **del valor energético** y la cantidad de nutrientes se expresan por 100 g o por 100 ml. De las 359 muestras analizadas, 62 no cumplen con este requisito, lo que representa un 17,27% de incumplimiento. Por el contrario, se produce un cumplimiento total de los requisitos relativos a que la información nutricional obligatoria figure repetida en el campo visual principal y la indicación de la porción o unidad utilizada al lado de la información nutricional en los 48 y 52 productos revisados respectivamente.

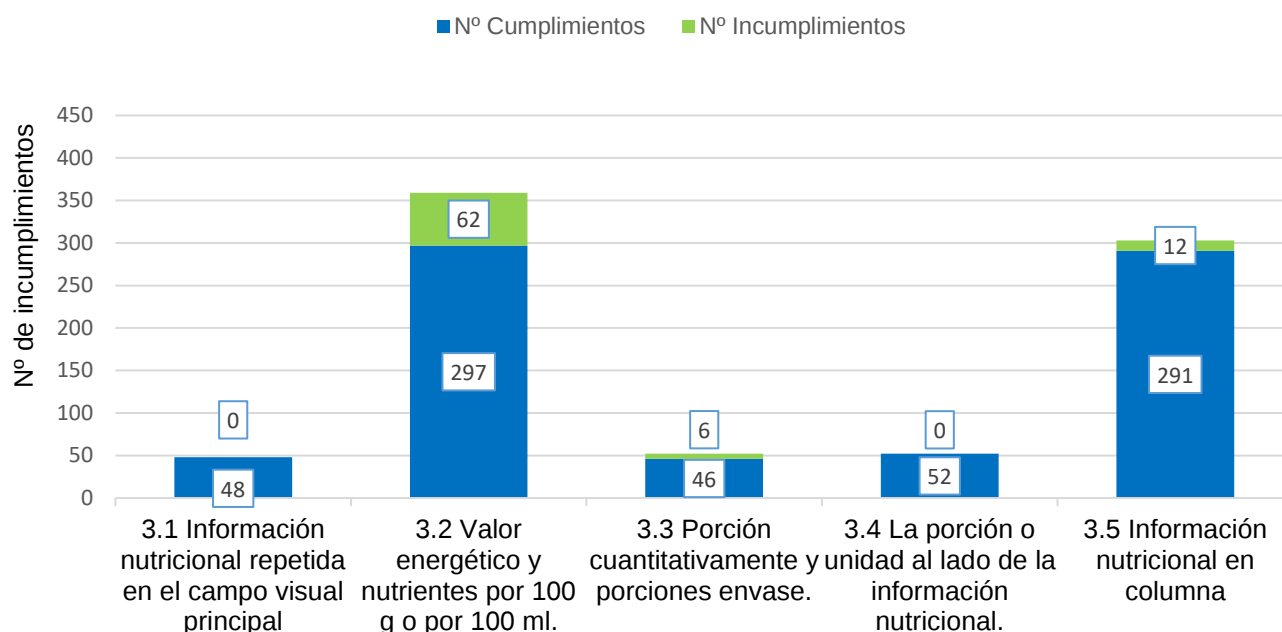
En cuanto a la expresión cuantitativa de la porción o la unidad utilizada en la etiqueta y la indicación del número de porciones o de unidades que contiene el envase, solo 6 incumplen este requisito de las 52 muestras analizadas, lo que representa un 11,54% de incumplimiento.

Respecto a la presentación de la información nutricional en formato de tabla con las cifras en columna (o en formato lineal si el espacio no lo permite), se cumple mayoritariamente pues de las 303 muestras analizadas, 12 no cumplen con este requisito, lo que representa un 3,96% de incumplimiento.

En la gráfica 3 se observan los datos anteriores de un modo más visual.



Gráfico 3. Obligaciones de información nutricional de los productos alimenticios envasados



5.4 Comprobación de requisitos de información por comercializadora

Los resultados obtenidos en cuanto al incumplimiento de los requisitos anteriormente analizados en función de las comercializadoras se muestran en la siguiente tabla. La cantidad de requisitos examinados varía entre las diferentes empresas comercializadoras, debido a que no todos los requisitos son aplicables a la totalidad de los productos. Se incluye una fila final que muestra el total de productos y requisitos revisados, así como el promedio ponderado del porcentaje de incumplimiento, que es del 5,17%.

Tabla 8. Relación de incumplimientos por comercializadora de las obligaciones de información en los productos alimenticios envasados en el comercio al por menor online

Comercializadora	Productos Analizados	Requisitos Revisados	Cumplimientos	Incumplimientos	% Incumplimiento
C07	12	17	44	13	29,55%
C02	11	17	39	11	28,21%
C08	12	17	61	11	18,03%
C06	12	17	57	9	15,79%
C01	50	17	228	26	11,40%



Comercializadora	Productos Analizados	Requisitos Revisados	Cumplimientos	Incumplimientos	% Incumplimiento
C09	12	17	46	5	10,87%
C03	12	17	21	2	9,52%
C10	12	17	58	5	8,62%
C04	12	17	73	5	6,85%
C11	12	17	68	3	4,41%
C12	48	17	236	8	3,39%
C13	12	17	59	2	3,39%
C14	50	17	251	6	2,39%
C15	12	17	56	1	1,79%
C16	50	17	225	4	1,78%
C17	50	17	285	4	1,40%
C05	12	17	74	1	1,35%
C18	50	17	289	2	0,69%
C19	9	17	34	0	0,00%
C20	12	17	77	0	0,00%
Total de productos	462	340	2281	118	5,17%

El porcentaje de incumplimiento varía significativamente entre las comercializadoras, oscilando entre un 0,00% y un 30%. Este dato se calcula como la proporción de incumplimientos respecto al total de requisitos revisados por cada comercializadora.

Existe una gran dispersión entre las comercializadoras. Mientras unas muestran un nivel de cumplimiento alto -incumplimientos por debajo del 6%- , otras, reflejan niveles preocupantes -por encima del 10%.

Asimismo, 5 de las 6 grandes comercializadoras (en las que se han analizado cerca de 50 productos en cada una de ellas) se encuentran entre las de mayor índice de cumplimiento, siendo las 5 de mayor índice de incumplimiento comercializadoras pequeñas.

En cuanto a las comercializadoras que son *marketplace*, destaca el buen comportamiento de Comercializadora 14 y Comercializadora 12, con un 2,39% y 3,39% de incumplimiento respectivamente, mientras Comercializadora 1 alcanza un nivel de incumplimiento por encima de la media, 11,40%.



5.5 Comprobación de requisitos de información por categorías de productos alimenticios

Los resultados obtenidos en cuanto al incumplimiento de los requisitos anteriormente analizados por categorías de productos alimenticios se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 9. Resultados de incumplimientos de las obligaciones de información por categorías de alimentos

CATEGORIA DE ALIMENTO	PRODUCTOS REVISADOS	INCUMPLIMIENTOS	REQUISITOS REVISADOS	% INCUMPLIMIENTO
Complementos alimenticios	22	17	103	16,50%
Otros	22	9	110	8,18%
Carne picada	17	6	75	8,00%
Hielos comestibles	20	8	107	7,48%
Frutas y hortalizas	21	4	55	7,27%
Postres	20	8	118	6,78%
Azucares	20	5	76	6,58%
Panadería	20	6	105	5,71%
Confitería	20	6	106	5,66%
Productos cárnicos	21	5	90	5,56%
Bebidas no alcohólicas	20	6	110	5,45%
Usos nutricionales	20	6	112	5,36%
Bebidas alcohólicas	20	3	63	4,76%
Cereales	20	4	98	4,08%
Aperitivos	20	4	110	3,64%
Alternativa lácteos	20	3	120	2,50%
Pescado	18	2	83	2,41%
Carne fresca	20	1	45	2,22%
Productos lácteos	20	2	94	2,13%
Grasas aceites y emulsiones	20	1	102	0,98%
Aceite de oliva	21	1	113	0,88%
Espicias	20	0	95	0,00%
Huevos y ovoproductos	20	0	52	0,00%
TOTAL DE PRODUCTOS	462	107	2142	5,00%



Se observa un buen nivel de cumplimiento con un porcentaje medio de incumplimiento del 5%. Sin embargo, existen 5 categorías con un nivel de incumplimiento significativamente alto respecto al resto: **«complementos alimenticios», con un 16,50%** y «hielos comestibles», «carne picada», «frutas y hortalizas» y «otros» con más de un 7%; Estas 5 categorías concentran más del 40% de los incumplimientos (44 de los 107 incumplimientos totales). Por el contrario, 2 categorías: «especias» y «ovoproductos» tienen un cumplimiento del 100%.

Las categorías «bebidas no alcohólicas», «azúcares», «productos cárnicos», «panadería», «confitería», «usos nutricionales», y «postres» con porcentajes entre 5% y 7%, suponen 42 incumplimientos.

Las 9 categorías restantes tienen un porcentaje de incumplimiento por debajo de la media (5%). Las categorías «bebidas alcohólicas», y «cereales» con porcentajes entre el 4% y 5% acumulan un total de 7 incumplimientos. Las categorías, «aperitivos», «productos lácteos», «alternativas lácteas», «carne fresca», «pescado», «aceite de oliva» y «grasas, aceites y sus emulsiones», todas ellas por debajo del 4%, son las responsables de tan solo 14 incumplimientos.

6. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en los indicadores relativos al cumplimiento de las obligaciones de información de los contratos celebrados a distancia por medios electrónicos reflejan un promedio de **cumplimiento del 92,14%**. Se ha verificado 100% de cumplimiento en cinco de las siete obligaciones de información analizadas.

Los indicadores relativos al cumplimiento de las obligaciones específicas de información alimentaria de los productos alimenticios envasados en el comercio al por menor en línea muestran un promedio de incumplimiento del 2,03%. La omisión más frecuente, que es la **indicación de la cantidad de un ingrediente, con una tasa de incumplimiento del 11,59%**, teniendo las demás menciones, tasas de incumplimiento que oscilan entre el 1% y el 4%.

Los requisitos de etiquetado de **información nutricional** son los que concentran el mayor número de **incumplimientos**, con un promedio **del 9,83%**, destacando un 17,27% respecto a la mención del valor energético y la cantidad de nutrientes se expresan por 100 g o por 100 ml (de las 359 muestras analizadas, 62 no cumplen con este requisito).

El análisis de las categorías de productos alimenticios revela un buen nivel de cumplimiento con un porcentaje medio de incumplimiento del 5%. Se observa que 5 categorías tienen un nivel de incumplimiento significativamente alto respecto al resto: **«complementos alimenticios», con un 16,50% y «hielos comestibles», «carne picada», «frutas y hortalizas» y «otros»** con más de un 7%; Estas 5 categorías concentran más del 40% de los incumplimientos (44 de los 107 incumplimientos totales). Por el contrario, 2 categorías: «especias» y «ovoproductos» tienen un cumplimiento del 100%.

Basándonos en los datos disponibles, se ha observado una tendencia predominante de incumplimientos en los requisitos de etiquetado de información nutricional. Esta tendencia sugiere que dichos requisitos son el área que acumula la mayor cantidad de incumplimientos.