



CONTROLO OFICIAL

Géneros Alimentícios vendidos pela Internet (On-Line)

Os Estados-Membros deverão garantir a aplicação da legislação em matéria de géneros alimentícios, bem como verificar a observância dos requisitos relevantes pelos operadores em todas as fases da produção, transformação e distribuição, onde se inclui o comércio pela internet.

A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) é autoridade setorial competente para a fiscalização, entre outras, das vendas de produtos à distância e do cumprimento das normas relativas aos géneros alimentícios, onde se inclui a venda on-line.

Face ao enquadramento legal, a ASAE é responsável pela coordenação e execução do **Plano Operacional Alimentos Vendidos On-Line (POEFood)**, relativo ao controlo oficial dos géneros alimentícios vendidos pela internet



A ASAE através de ações de controlo programadas, reativas e/ou de cooperação internacional junto da **Comissão Europeia - PCC EFood** e da **EUROPOL-Operações IOS**, tem reforçado o controlo dos géneros alimentícios através da modalidade de venda pela Internet.

Denúncias / Reclamações

A natureza sem fronteiras das tecnologias digitais coloca desafios para as autoridades competentes cuja ação é limitada pelas suas fronteiras jurisdicionais. O seu contributo é fundamental para a regulação do setor.

Contatos:

Autoridade Segurança Alimentar e Económica

Rua Rodrigo da Fonseca, nº73

1269-274 Lisboa

Tel. 217983600

Email. correio.asae@asae.pt



Ficha Técnica

Unidade Nacional de Operações (UNO)

Imagens reproduzidas dos sites:

<https://pixabay.com/pt>

ASAE— Julho de 2017



Alimentos Vendidos Pela Internet

Responsabilidades na Venda



Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

www.asae.pt



Presidência do Fórum das Inspeções de Segurança Alimentar e das Atividades Económicas

Alimentos Vendidos pela Internet

O comércio através da Internet tem vindo a crescer continuamente facultado aos consumidores uma oportunidade sem fronteiras de aquisição de bens e serviços cada vez mais abrangente e sem restrições de horários. As compras de alimentos através da Internet podem representar riscos para a saúde e segurança dos consumidores, pelo que o cumprimento das regras para o exercício da atividade se torna relevante.

Registo da Atividade

Os responsáveis pela venda de alimentos pela Internet, enquanto operadores na cadeia alimentar, devem proceder ao registo dessa sua atividade, conforme prevê o artigo 6º do **Regulamento (CE) nº852/2004**.

No que se refere à classificação da atividade económica (CAE-Rev.3) insere-se na atividade Comércio via internet com código CAE 47910.

Regras Venda à Distância

As informações fornecidas ao consumidor em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato à distância, devem ser claras e compreensíveis, com respeito pelos princípios da boa fé, da lealdade nas transações comerciais e da proteção das pessoas com incapacidade de exercício dos seus direitos.

◆ GARANTA A CREDIBILIDADE DO SITE

Identifique a sua empresa e adicione os contatos: endereços geográfico e virtual completos e telefone em **QUEM SOMOS** e **CONTACTOS**. Discrimine os **TERMOS E CONDIÇÕES** e **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**, que se tornam legalmente válidos a partir do momento da encomenda. Estabeleça corretamente a **POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO**, especificando as eventuais exceções.



◆ GARANTA A SEGURANÇA DO SITE

Gira o seu site de forma profissional, evitando erros ortográficos ou gramaticais. Apresente fotografias de boa qualidade e, sempre que possível, da sua autoria. Mantenha uma linha segura e fiável de apoio ao consumidor.

◆ GARANTA A PROTEÇÃO DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES

Certifique-se que cumpre a **LEGISLAÇÃO ALIMENTAR EUROPEIA** e **NACIONAL** e que utiliza o **SÍMBOLO CADEADO** na barra de URL e protocolos e certificados de segurança (**HTTPS, SSL...**) que garantam a segurança e proteção dos dados dos consumidores.

◆ GARANTA A SEGURANÇA DO(S) ALIMENTO(S)

Os alimentos vendidos pela internet devem ser provenientes de estabelecimentos autorizados e que cumpram os requisitos gerais de higiene. Devem ser mantidas sempre as condições especiais de conservação, nomeadamente deverá ser sempre mantida a cadeia de frio, pelo que deve ser assegurado controlo da temperatura em todas as fases até à entrega ao consumidor.

◆ APRESENTE AS MENÇÕES OBRIGATÓRIAS DO(S) ALIMENTO(S)

No(s) **ALIMENTO(S) PRÉ-EMBALADO(S)** refira todas as menções obrigatórias em língua portuguesa: **DENOMINAÇÃO DE VENDA**, a **LISTA DE INGREDIENTES**, a **DECLARAÇÃO NUTRICIONAL**, a **DECLARAÇÃO DE ALERGÉNIOS** (se aplicável), a **QUANTIDADE DE INGREDIENTES DE DESTAQUE (%)**, a **QUANTIDADE DE PRODUTO** (peso/volume/unidades), as **INDICAÇÕES RELATIVAS AO PRODUTOR OU EMBALADOR**, o **PAÍS DE ORIGEM** (se aplicável), e o **VOLUME ALCÓOLICO** (se aplicável), entre outras.

No(s) **ALIMENTO(S) NÃO PRÉ-EMBALADO(S)** deverá constar a **DENOMINAÇÃO DE VENDA**, a **DECLARAÇÃO DE ALERGÉNIOS** (se aplicável), as **CONDIÇÕES ESPECIAIS DE CONSERVAÇÃO E OU DE UTILIZAÇÃO** (se aplicável), o **PAÍS DE ORIGEM** (se aplicável) e o **MODO DE EMPREGO** (se aplicável) **AS MENÇÕES OBRIGATÓRIAS DEVEM CONSTAR ANTES DA COMPRA E NO MOMENTO DA ENTREGA.**

◆ VERIFIQUE COM REGULARIDADE O RASFF

Garanta a eficácia na recolha ou retirada efetiva de alimentos não seguros do seu site. Consulte com regularidade o portal RASFF: https://ec.europa.eu/food/safety/rasff/portal_en

◆ TORNE PÚBLICO O FEEDBACK DOS CONSUMIDORES

Permita que os consumidores façam **COMENTÁRIOS** sobre o(s) produto(s), atendimento ou o próprio site, em modo público, para que outros consumidores possam ter acesso.

◆ APRESENTE TODOS OS POSSÍVEIS ENCARGOS ANTES DA COMPRA

Anuncie um preço que inclua todas as **DESPESAS DE ENTREGA** e **TAXAS OU IMPOSTOS** em vigor, dispondo de métodos de pagamento diversificados e seguros, incluindo, o **PAGAMENTOS À COBRANÇA**.

◆ FORNEÇA INFORMAÇÕES SOBRE O PROCESSO DE ENTREGA

Forneça detalhes específicos relativos ao meio e condições de transporte, acondicionamento e tempo de entrega.

◆ PERMITA A POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO DO PAGAMENTO

Permita que os consumidores possam **SUSPENDER** o pagamento do serviço, antes de fornecer os dados do cartão de pagamento. Informe, previamente ao pagamento, os consumidores acerca das políticas de **REEMBOLSO** vigente, assim como das políticas de **CANCELAMENTO** de uma encomenda, caso aplicável.

[O direito de cancelamento de uma encomenda não se aplica em determinadas circunstâncias, principalmente quando se trata de produtos perecíveis]

◆ FORNEÇA TODOS OS COMPROVATIVOS DA COMPRA

Garanta o fornecimento de **DOCUMENTOS** comprovativos do pagamento, que poderão ser necessários para estabelecer os termos e condições da venda e para **PROVAR** pagamentos realizados.

Enquadramento Legal

DIREITOS DOS CONSUMIDORES EM MATÉRIA DE CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA: Decreto-Lei nº 24/2004, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei nº 47/2014, de 28 de julho.

COMERCIO ELETRÓNICO: Decreto-Lei nº7/2004, de 7 janeiro.

PRINCÍPIOS E NORMAS GERAIS DA LEGISLAÇÃO ALIMENTAR: Regulamento (CE) nº 178/2002, de 28 de janeiro.

HIGIENE DOS GÉNEROS ALIMENTÍCIOS: Regulamento (CE) nº 852/2002, de 24 de abril.

INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES SOBRE OS GÉNEROS ALIMENTÍCIOS: Regulamento (UE) nº1169/2011, 25 de outubro.

INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES SOBRE OS GÉNEROS ALIMENTÍCIOS NÃO PRÉ-EMBALADOS: Decreto-Lei nº26/2016, de 9 junho

ALEGAÇÕES NUTRICIONAIS E DE SAÚDE SOBRE OS ALIMENTOS: Regulamento (CE) nº1924/2006, de 20 de dezembro.

SUPLEMENTOS ALIMENTARES: Decreto-Lei nº136/2003, de 28 de junho, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº118/2015, de 23 de junho.



SABIA QUE AO VENDER ALIMENTOS PELA INTERNET É RESPONSÁVEL PELO CUMPRIMENTO E VERIFICAÇÃO DE TODOS OS REQUISITOS DA LEGISLAÇÃO ALIMENTAR?