

Práticas legais para sites de e-commerce



O que é preciso considerar para que o seu e-commerce cumpra com as regras vigentes.

Cientes e amigos

É evidente o aumento das vendas online neste último ano.

De acordo com as estatísticas é previsto um crescimento de aproximadamente 35% das vendas B2C, o que representa um volume de 8 milhões de Euros.

Para ter um comparativo, em 2019 esse crescimento foi de 20%, com um volume de vendas de 5,9 milhões de Euros.

Diante desses dados, há 2 pontos que valem ser destacados:

1. Os comércios estão a expandir os seus modelos de negócios para comércio online;
2. Visto que há legislações a serem cumpridas, somado ao aumento do e-commerce, já é observado que as entidades reguladoras estão mais atentas ao cumprimento das regras.

Por isso, preparamos este material com informações sobre obrigações legais dos websites e lojas online.

Importante

É indispensável consultar o vosso advogado e contabilista.



Notas Importantes



Livro de Reclamações

Todas as lojas online devem apresentar no seu website a informação da existência do Livro de Reclamações Electrónico.

Deverão também disponibilizar um link directo para a página da plataforma do Livro de Reclamações: www.livroreclamacoes.pt.

Este link deverá ser colocado em local visível e de forma destacada no website, contudo, a lei não vem estabelecer obrigações relativamente à forma de divulgação.

CAE

O CAE 47910 do Código das Atividades Económicas, Rev.3, refere-se a Comércio a retalho por correspondência ou via Internet.

Compreende o comércio a retalho em que se oferece ao consumidor a possibilidade de encomendar pelo correio, telefone, televisão ou outro meio de comunicação, os bens ou serviços divulgados através de catálogos, revistas, jornais, impressos, ou quaisquer outros meios gráficos ou audiovisuais. Inclui comércio a retalho e leilões, via Internet.

Outra informação que encontramos é: Se a venda online for similar à actividade não online o cae é o mesmo nas duas.

Entramos em contato no SICAE e o que eles recomendam é que cada empresa entre em contato para confirmar se o CAE registado permite a atividade online, número de contacto é: 211 950 500

INCM

LICENÇA NECESSÁRIA PARA A VENDA DE ARTIGOS EM FEIRAS, ONLINE E PORTA A PORTA: É necessária a licença de «Retalhista de ourivesaria sem estabelecimento».

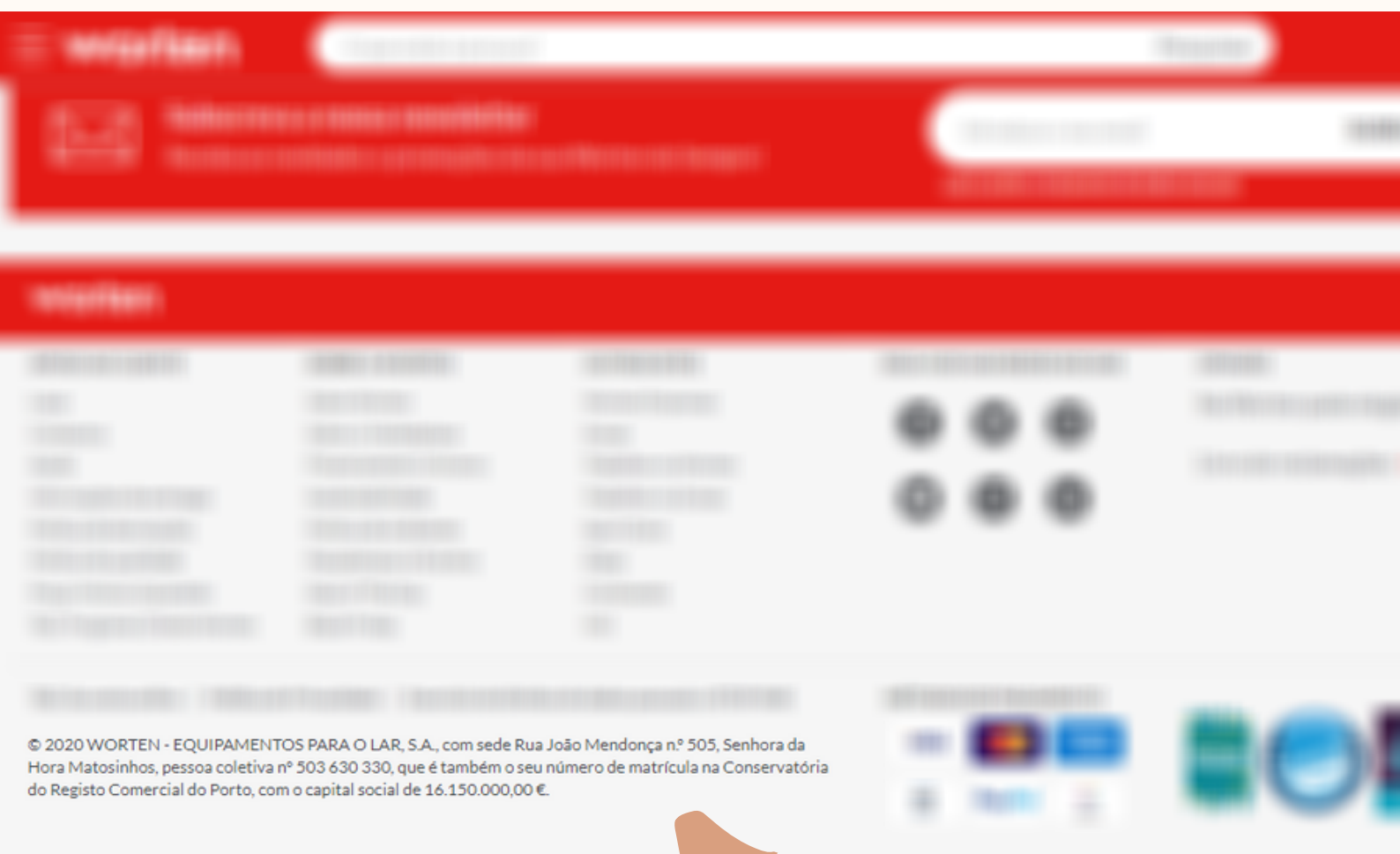
1. *Identificação e informações gerais*

É necessário apresentar elementos completos de identificação da empresa/vendedor, nomeadamente:

- Nome ou denominação social;
- Morada da sede ou estabelecimento físico;
- Endereço eletrónico;
- Registo comercial;
- NIPC;
- Autoridade que autorizou o início de atividade (caso a sua atividade esteja sujeita a aprovação prévia).

Do mesmo modo, deve ser apresentada a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) designada e o respetivo website. Poderá ainda constar a morada e os contactos telefónicos da mesma.

Exemplo



2. *Termos e Condições e Política de Privacidade*

É importante ter uma página para ambos os tópicos. As diferenças são:

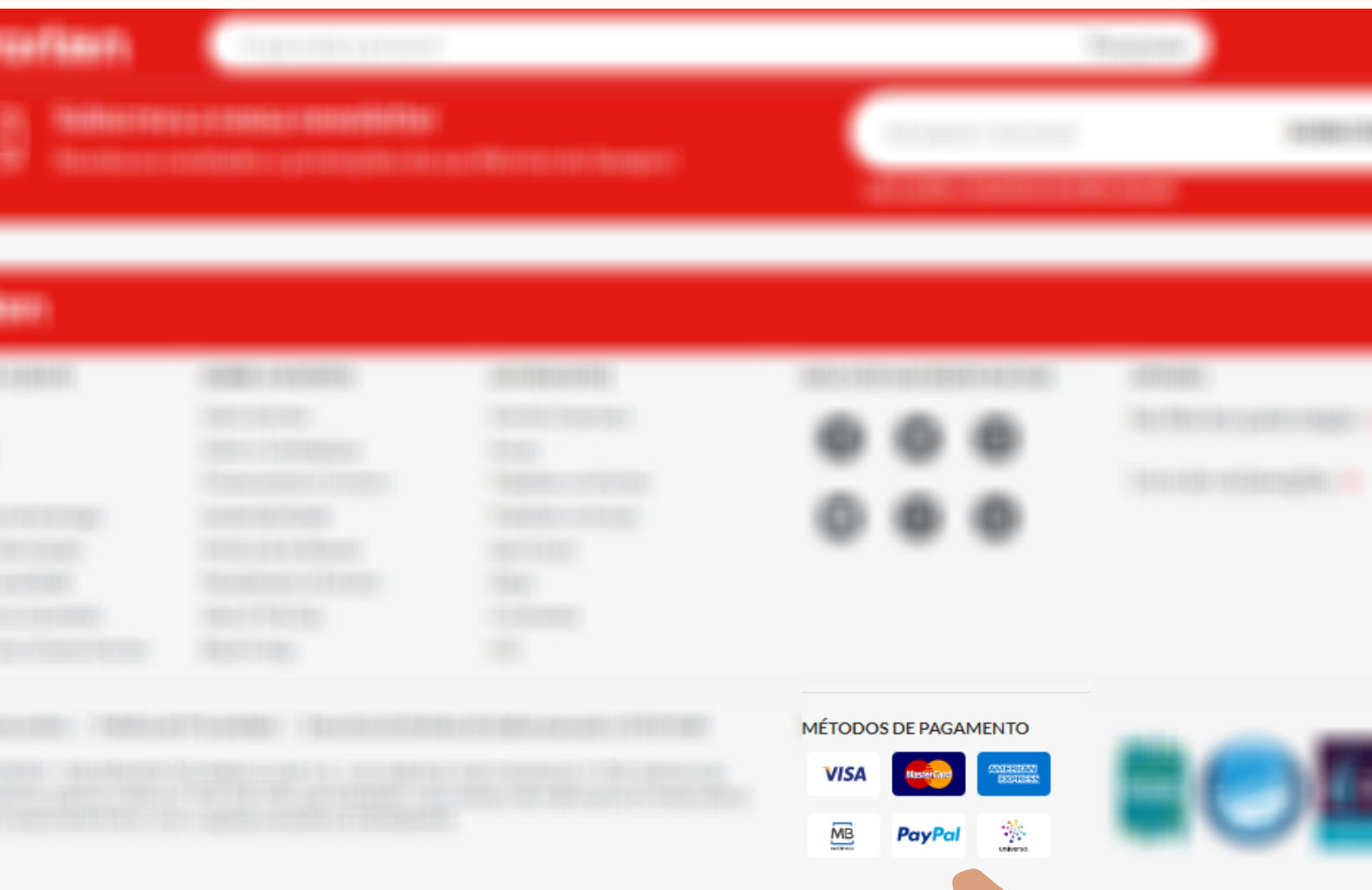
Termos e Condições: Onde dá a conhecer aos seus clientes quais os direitos e responsabilidades de ambas as partes. Estes determinam os seus procedimentos e limitam a responsabilidade legal.

Política de Privacidade: Se há recolha de dados pessoais dos seus clientes de alguma forma, deverá indicar como a sua empresa coleta, usa, compartilha e protege os mesmos. Em ambos os casos, poderá encontrar exemplos na net de textos a adaptar. No entanto, estes poderão não estar de acordo com o seu negócio ou lei vigente. Aconselhamos que adapte o texto ao seu negócio e peça a revisão junto de um advogado.

3. *Pagamentos, envios, devoluções e reembolsos.*

- **Métodos de Pagamento:** Deverão ser indicados todos os métodos de pagamento disponíveis;
- **Envio:** Caso haja alguma restrição no envio (por exemplo: geográfica) deverá estar claramente expressa, tanto no site como no início do processo de encomenda;
- **Devolução:** O cliente tem 14 dias para devolver o produto ou cancelar o contrato, sem custos adicionais ou necessidade de especificar um motivo. Exemplos de exceções: Produtos personalizados, selados e não suscetíveis a devolução, que se deterioram com facilidade ou atingem o prazo de validade rapidamente. (Mais informações no DL N.º 24/2014, Art. 17.º).
- **Reembolso:** Deve ser efetuado pelo mesmo meio utilizado para o pagamento, sem prejuízo para o cliente, no prazo máximo de 14 dias. Caso o reembolso seja solicitado através de uma modalidade diferente, não terá de reembolsar custos adicionais.

Exemplo



4.

Preços e Redução de Preços

O preço total dos produtos, incluindo taxas, impostos, custos de transportes ou outros encargos que existem devem ser apresentados antes do consumidor efetuar a compra.

Em caso de redução de preços, deverão ser claro para o cliente:

- A modalidade (saldo, promoção ou liquidação);
- Os produtos objeto de redução;
- Respetivas percentagens;
- Data de início e período de duração.

4.

Preços e Redução de Preços

São permitidas apenas as seguintes modalidades, no que respeita à baixa de preços:

- **Saldo:** Vendas realizadas no final de estação, praticadas a um preço inferior do anteriormente anunciado, no intuito de promover o escoamento de stock.
Nota: Os saldos poderão decorrer durante qualquer período do ano, desde que na sua totalidade não ultrapasse os 4 meses.
- **Promoção:** Comercialização de produtos a um preço mais baixo ou com condições vantajosas, com o objetivo de potenciar a venda ou lançamento de produtos, bem como o desenvolvimento da atividade comercial.
Nota: Caso decorram saldos, as promoções não poderão decorrer em simultâneo.
- **Liquidação:** Escoamento acelerado do stock com redução de preço de parte ou da totalidade dos produtos.
- **Motivos:** necessidade de interromper a venda de determinados artigos ou da própria atividade da empresa .Quaisquer expressões similares não poderão ser utilizadas (ex: baixas, reduções, descontos).

5. *Faturação*

- **Software:** É obrigatória a utilização de um software de faturação certificado, para que possa emitir faturas com validade fiscal aos seus clientes;
- **Documentos:** Deverá emitir fatura logo após o pagamento efetuado pelo cliente. Deverá ter em atenção o envio da fatura eletrónica e a emissão de guias de transporte para acompanhar os produtos vendidos, sempre que necessário. Nota: caso as suas transações com outros países ultrapassem os 100.000€/ano, deverão ser comunicadas ao Banco de Portugal.

6. *Proteção de Dados e Comunicação*

Para uma loja online, é essencial que os clientes sintam-se protegidos quanto a privacidade dos dados.

Para cumprir o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), deverá ter as seguintes preocupações (no que respeita ao seu website):

- Recolher apenas os dados estritamente necessários para a prestação do serviço;
- Comunicar-se com os seus clientes apenas caso tenha sido consentido previamente pelos mesmos (exceto casos em que a comunicação seja inerente ao serviço);
- Garantir que um cliente pode, a qualquer momento, alterar o seu consentimento, bem como remover a sua conta;
- Reforçar a segurança dos dados, para evitar que terceiros não autorizados possam aceder a esses dados;
- Caso ocorra acesso indevido por parte de terceiros, deverá alertar o cliente e a autoridade responsável num prazo máximo de 72h.

Estas normas são obrigatórias para empresas que procedam à recolha e tratamento de dados pessoais de titulares na União Europeia.

7.

Leis relevantes para o comércio eletrónico

- DL N.º 24/2014: Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial;
- DL N.º 166/2013: Práticas individuais restritivas de comércio;
- DL N.º 70/2007: Saldos, Promoções e Liquidações;
- DL N.º 198/2012: Emissão de Faturas;
- DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho: Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações;
- Regulamento (UE) 2016/679: Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- Lei 144/2015: Resolução Alternativa de Litígios de Consumo;
- Instrução No. 27/2012: Estatísticas de Operações e Posições com o Exterior (Banco de Portugal).



Estamos juntos nessa, afinal, recentemente reestruturamos o nosso site e durante o desenvolvimento encontramos alguns desafios, por isso nada melhor do que partilhar convosco um pouco da nossa experiência e o que estamos a aprender dia a dia a nesta trajetória pelo ambiente online.

Obrigada,

Esteja sempre à vontade para nos contactar.

Juntos nos ajudamos e assim fazemos sempre mais e melhor.



+351 932 642 514 (Izil Rocha)

+351 967 948 767



22 097 3294 (Rede Fixa)



@PedrasRiscas



/PedrasRiscas

