



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

El control del comerç electrònic dels aliments a Catalunya

Noves formes de comercialització d'aliments
XI Jornada de seguretat alimentària i Administració
Local

Control del comerç electrònic d'aliments

Introducció

El mercat digital a internet és un mercat ordinari, com qualsevol altre.

	TRADICIONAL	eCOMMERCE
Accessibilitat	Limitada (horari)	Total
Comprovació	Abans de comprar	Descripció del venedor
Àmbit	Limitat al territori	Mundial
Recepció del producte	Instantània	Amb demora
Rel. Venedor i Comprador	Cara a cara	Pantalla a cara

La protecció dels consumidors a internet necessita:

- Nou enfoc administratiu → Protecció al consumidor
- Noves eines informàtiques

Control del comerç electrònic d'aliments

Control del mercat. Objectius.

Protecció dels drets i dels interessos econòmics dels consumidors

- Protecció del dret a la salut i a la seguretat
 - Dret a la informació: accés a la informació alimentària obligatòria,
 - Dret a la salut: informació sobre les substàncies que poden causar al·lèrgies o intoleràncies a la llista d'ingredients.
- Protecció dels interessos econòmics i socials
 - Condicions generals de la contractació i clàusules abusives.
- Campanyes de prevenció per:
 - Observar que els productes compleixin amb els nivells de seguretat i informació establerts,
 - Evitar frau, informació falsa o incompleta i publicitat enganyosa.



Control del comerç electrònic d'aliments

Models d'empresa

- Venedor final amb botiga física



Información general

Denominación científica: Merluccius merluccius

Forma de obtención: capturado


Presentación: eviscerado

Zona de captura: Atlántico Noreste zona FAO 27

Control del comerç electrònic d'aliments

Factors per triar el producte a inspeccionar

- Es transcriu literalment la informació alimentària de l'etiquetatge

Detalle del producto 

Descripción producto: BONITO NORTE ACEITE OLIVA, ALBO, LATA 112 g ESCURRIDO 82 g
Fecha consulta: 23/02/2018
Fecha actualización: 17/09/2015

Información producto:

Información básica:

Nombre Alimento: Bonito del norte en aceite de oliva
Descripción: Bonito del Norte En aceite de oliva ALBO 112 GR
Marca: ALBO
Código EAN Producto: 08410032002279
Nombre Proveedor: HIJOS DE CARLOS ALBO S.L.
Dirección Proveedor: Rúa Jacinto Benavente, 41, 36208 Vigo, Pontevedra ESPAÑA
Cantidad Neta: 112 g
Peso Neto Escumido: 0.082 KE
Peso Neto: 0.11 KE

Información ingredientes y alérgenos:

Lista Ingredientes: Bonoito del norte (Atún blanco), aceite de oliva y sal.
Declaración Alérgeno: Contiene Pescado. Libre de Gluten.

Nivel Contenido

Información nutricional:

Tamaño Ración: 100 g (1)

Tipo de Componente	Cantidad	Precisión	IR (%)
Valor energético (Kilojulios)	1524 kJ		
Valor energético (Kilocalorías)	368 kcal		
Grasas	32 g		
Ácidos grasos saturados	4.6 g		
Hidratos de carbono	0 g		
Azúcares	0 g		
Proteínas	20 g		
Sal	0.05 g		
Fósforo	170 mg	24	
Niacina	14 mg	88	

(1) Tamaño Ración: 100 g
Estado Preparación: No preparado

Control del comerç electrònic d'aliments

Informació alimentària a la web

Duetto pasta rellena de espàrregos y parmigiano

250 g.

Información Alimentaria

Medidas

Cantidad neta del alimento: 250 Gramos



Datos del producto

Denominación del alimento: Pasta fresca al huevo rellena de espárrago y parmesano

Nombre del operador de la empresa alimentaria: Rana Hispania SAU

Nombre del importador: Rana Hispania sau

Dirección del operador/importador: Avda Hermanos Bou 31, 12003 Castellon de la plana

Nutrientes

Valor Energético 269 Kcal

Valor Energético 1128 kJ

Grasas 10.0 g

Saturadas 5.0 g

Hidratos de carbono 34.0 g

Azúcares 3.7 g

Proteínas 9.5 g

Sal 1.5 g

Instrucciones

Modo de empleo: Hervir el producto por el tiempo indicado en el envase, escurrir y condimentar al gusto

Producto envasado en atmosfera protectora. Conservar en frigorifico a +4/6 grados centigrados. Una vez abierto consumir en tres días

Marcas

Rana

Ingredientes

i

Pasta fresca al huevo con espinacas rellena de espárragos. Ingredientes: Relleno 52%: espárragos 26%, resquesón (suero de leche, leche), queso mascarpone, fibras vegetales, queso rallado, queso bajo en grasas, aceite de semillas de girasol, suero de leche en polvo, pan rallado (contiene gluten), almidón, sal, aromas naturales (contienen leche y glutén), pimienta. Pasta 48%: harina de trigo blando, huevos 30%, sémola de trigo duro, espinacas en polvo 2%. /Pasta fresca al huevo rellena de queso Parmigiano reggiano. Ingredientes: relleno 52%: requesón (suero de leche, leche), queso Parmigiano Reggiano DOP 12%, fibras vegetales, crema, pan rallado (contiene gluten), almidones, suero de leche en polvo, aceite de semillas de girasol, sal, aromas naturales (contiene leche y glutén), albumen en polvo, extracto de levadura. Pasta 48%: harina de trigo blando, huevos 30%, sémola de trigo duro. Producido en una fábrica que utiliza también, apio, frutos de cascara, crustáceos, pescado y marisco.



Control del comerç electrònic d'aliments

Models d'empresa

- Venedor final sense botiga física (*natives*) generalistes

The screenshot shows the website interface for ulabox.com. At the top, there is a navigation bar with the logo, a search bar, and buttons for 'Cercar', 'Mercats', 'Ofertes', 'Compte', and 'Comprar'. Below this is a category menu with options like 'Frescos, Fred i Congelat', 'Refrigerado y Congelado', 'Alimentació', 'Begudes', 'Bàsica de la Llar', 'Cura Personal i Belleza', 'Bebé i Infantil', 'Parafarmàcia', and 'Mascotes'. The main content area displays the product 'Bayo Arròs Bomba Bayo' with a 1kg image. The price is listed as 1.000 gr / Preu 2,98 € / kg. A large yellow 'Afegir' button is prominent. Below the product image, there is a description in Catalan: 'El arròs bomba Bayo procedeix del Delta de l'Ebre, és el millor sabor de la Mediterrània. Gràcies al seu gran capacitat d'absorció i al seu textura és el preferit pels cuiners més exigents per a l'elaboració de les millors paelles, els arrossos caldosos o els arrossos al forn. El temps de cocció recomanat és de 15 minuts per a arrossos caldosos i 18 per a arrossos secs.' To the right, there is a section titled 'Altres usuaris també han comprat' with several product recommendations, each with an 'Afegir' button.

Control del comerç electrònic d'aliments

Models d'empresa

- Venedor final sense botiga física (*natives*) especialistes



Grillos con wasabi

5.00 € 4.50 €



Grillos Wasabi – Gryllus Bimaculatus (Le sachet de 25 gr)

Los grillos con sabor a wasabi. mostaza japonesa, wasabi es de la misma familia como el brócoli, la col ... Crece en estado salvaje en los arroyos de montaña de Japón como el Monte Fuji. El uso regular de wasabi sería en parte responsable de la salud y la longevidad de los japoneses. La investigación científica está llevando a cabo sobre el tema...



Control del comerç electrònic d'aliments

Models d'empresa

➤ Marketplace



The screenshot shows an eBay product listing for '1 pieza de aprox 2 kilos queso curado denominacion origen mahon menorca chesse'. The price is 55,00 EUR. The seller is 'confeccionescaymaris' with a 'Vendedor excelente' badge. The listing includes details on shipping, payment methods (PayPal, Visa, etc.), and return policy.

1 pieza de aprox 2 kilos queso curado denominacion origen mahon menorca chesse
★★★★★ Sé el primero en escribir una opinión.

Estado: **Nuevo**
Cantidad: Más de 10 disponibles

55,00 EUR
¡Cómpralo ya!
Añadir a la cesta

- Añadir a lista de seguimiento
- ★ Añadir a colección

100% votos positivos Recogida local gratis Se aceptan devoluciones

Envío: **7.50 EUR Estándar** | [Ver detalles](#)
Ubicación del artículo: Ciutadella de Menorca, Baleares, España
Realiza envíos a: Todo el mundo

Entrega: **Prevista entre el jue. 1 mar. y el lun. 5 mar.** 📍

Pagos: **PayPal**

Pagos con tarjeta de crédito procesados por PayPal
Transferencia bancaria
[Ver información de pago](#)

Compra online de manera segura con Tarjeta Correos Prepago

Devoluciones: reembolso de 14 días, comprador | [Ver detalles](#)

Cobertura: **GARANTÍA AL CLIENTE DE EBAY** | [Ver condiciones](#)
Reembolso si no recibes lo que habías pedido y pagas con PayPal.



The banner features a family looking at a tablet, with the text 'Garantía al cliente de eBay' and icons for 'Transacciones fáciles', 'Prácticas', and 'Seguras'. Below the banner are icons for 'Ayuda', 'Reembolso si no recibes lo que habías pedido y pagas con PayPal', and 'Cesión simplificada de tus devoluciones'.

Información de empresa

Nombre de la empresa: CONFECCIONES CAYMARIS
Dirección: Feliciano Calero Casasnovas
pt./ nova.7
Ciutadella de Menorca
Baleares
07760
Spain
Número de teléfono: 971381626
Dirección de correo electrónico: caymaris79@yahoo.com



Control del comerç electrònic d'aliments

Factors per triar el producte a inspeccionar

➤ La informació del producte es mostra a través de fotografies

amazon.es prime
Alimentación y bebidas

Enviar a Raul BARCELONA 08023 Todos los departamentos Amazon.es de Raul Ofertas Cheques regalo Vender Ayuda Hola Raul Cuenta y listas

Alimentación y bebidas Los más vendidos Aperitivos Legumbres, arroces y harinas Salsas, condimentos y aliños Café, té y bebidas Dulces Bebidas

Volver a los resultados

Natureseed - Aceite de coco Virgen Extra Orgánico - Para uso Estético, en Cocina y Masajes, 500 ml
de Natureseed
★★★★★ 475 opiniones de clientes | 35 preguntas respondidas
Amazon's Choice de "aceite de coco"

Precio: EUR 11,95 (EUR 140,59 / 100 cm) prime | GRATIS Envío 1 día
Precio final del producto

En stock.

¿Quieres recibirlo el sábado 24 feb.? Cómpralo antes de 2 hrs y 43 mins y elige Envío 1 día al completar tu pedido. Ver detalles

Vendido por natureseed y gestionado por Amazon. Se puede envolver para regalo.

¿Sabes que este producto puede ser enviado a un punto de recogida? Ver detalles

Nuevos: 2 desde EUR 11,95

- MÁXIMA CALIDAD CERTIFICADA: Nuestro Aceite puro de coco virgen extra orgánico pasa por todos los controles que lo certifican como un aceite puro sin refinar, orgánico y con todas las propiedades ya que se extrae por PRENSADO EN FRIO.
- ÚNICO ACEITE DE COCO PREMIADO: Nuestro Aceite de Coco a sido galardonado con 2 estrellas por el prestigioso Premio de iTQi.



Control del comerç electrònic d'aliments

Inspeccions realitzades a l'ACC

- Control de les condicions de la contractació:
 - Informació sobre el venedor.
 - Informació sobre preus, pagament i lliurament dels productes.
 - Informació sobre el dret de desistiment i la garantia legal dels productes.
 - Condicions generals de la contractació i clàusules abusives.
- Control de la informació alimentària facilitada al consumidor
 - Informació alimentària obligatòria.
 - Especialment, la informació relativa a al·lèrgies i intoleràncies.
 - Informació nutricional.
 - Presentació de la informació alimentària.



Control del comerç electrònic d'aliments

Resultats de les inspeccions

Obligacions dels empresaris prèvies a la contractació

4 ELS PRINCIPALS INCOMPLIMENTS

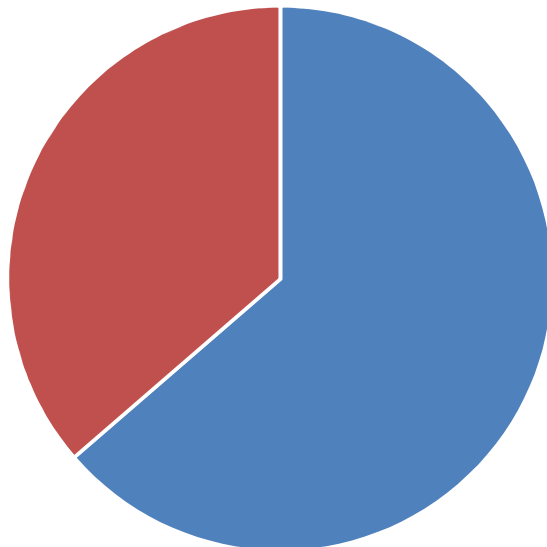


Control del comerç electrònic d'aliments

Resultats de les inspeccions

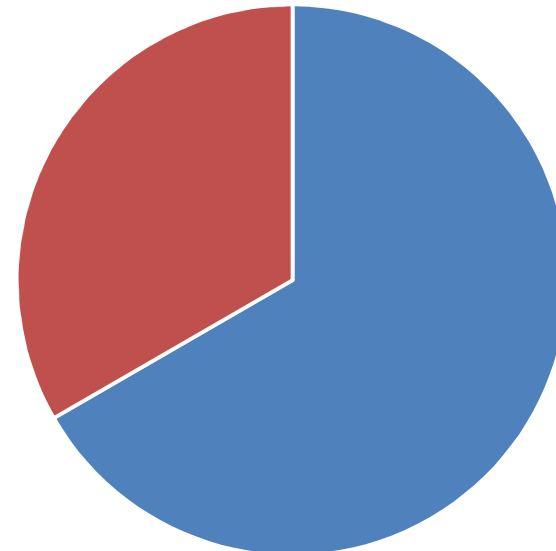
➤ Obligacions prèvies. Principals incompliments:

Recordatori de l'existència d'una
garantia legal de conformitat per als
béns



■ Si ■ No

El procediment per atendre les
reclamacions dels consumidors i usuaris



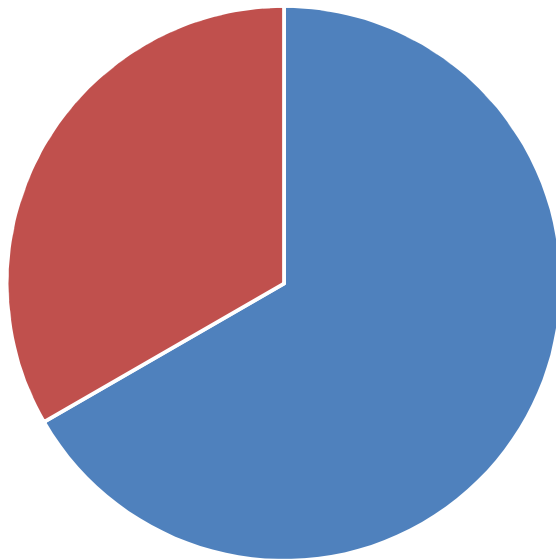
■ Si ■ No

Control del comerç electrònic d'aliments

Resultats de les inspeccions

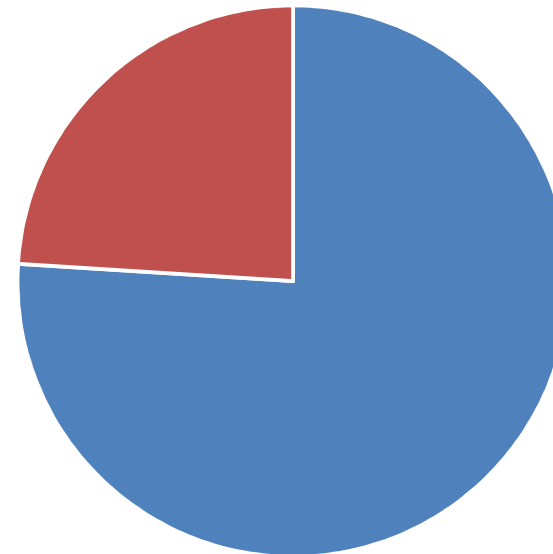
➤ Obligacions prèvies. Principals incompliments:

S'informa de l'existència del dret de desistiment, el termini, les condicions per exercir-lo i el procediment



■ Si ■ No

Quan s'informa del dret de desistiment, s'informa a l'usuari de les excepcions d'aquest dret



■ Si ■ No

Control del comerç electrònic d'aliments

Resultats de les inspeccions

Clàusules abusives

4 ELS PRINCIPALS INCOMPLIMENTS

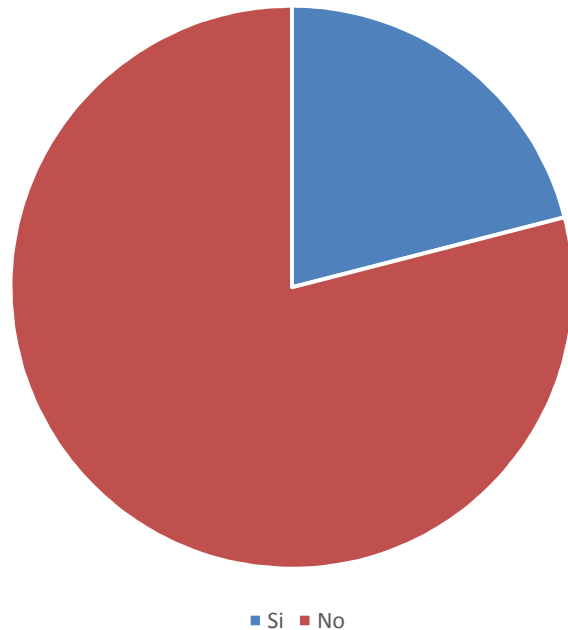


Control del comerç electrònic d'aliments

Resultats de les inspeccions

- Clàusules abusives. Principals incompliments:

Clàusules abusives per limitar els drets bàsics del consumidor i usuari



Clàusules abusives per limitar els drets bàsics del consumidor i usuari

- Els casos més comuns són:

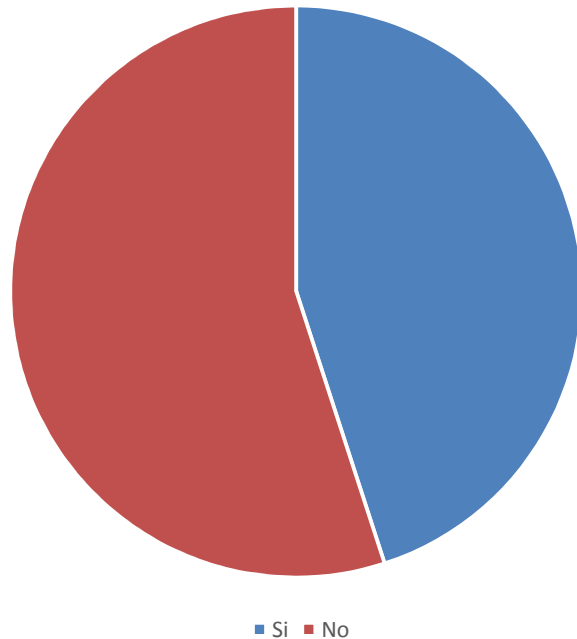
- L'exclusió o limitació de la responsabilitat de l'empresari en el compliment del contracte.
- Limitar el dret de desistiment, per exemple indicant que només s'acceptarà la devolució d'aquells productes que conservin l'embalatge original.

Control del comerç electrònic d'aliments

Resultats de les inspeccions

- Clàusules abusives. Principals incompliments:

Clàusules abusives per vinculació del contracte a la voluntat de l'empresari



Clàusules abusives per vinculació del contracte a la voluntat de l'empresari

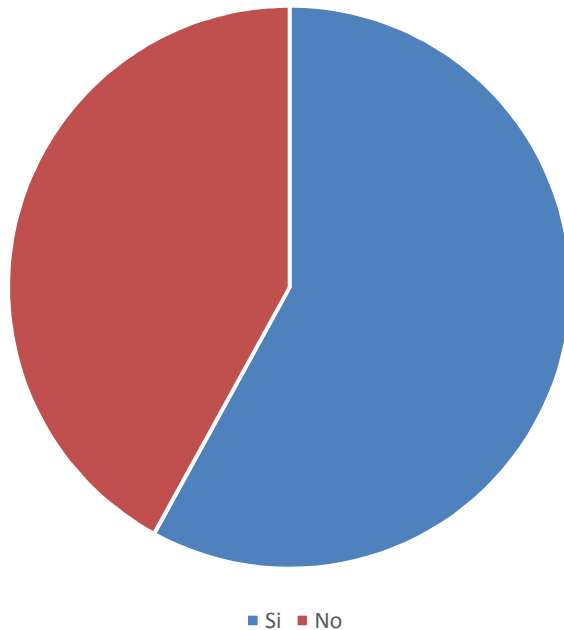
- Els casos més comuns són:
 - Establir que les descripcions i les fotografies que es mostren del producte es mostren tan sols de manera orientativa,
 - Establir que els preus indicats en el web seran en tot moment els vigents, excepte error tipogràfic.

Control del comerç electrònic d'aliments

Resultats de les inspeccions

- Clàusules abusives. Principals incompliments:

Clàusules abusives sobre competència i dret a aplicable



Clàusules abusives sobre competència i dret a aplicable

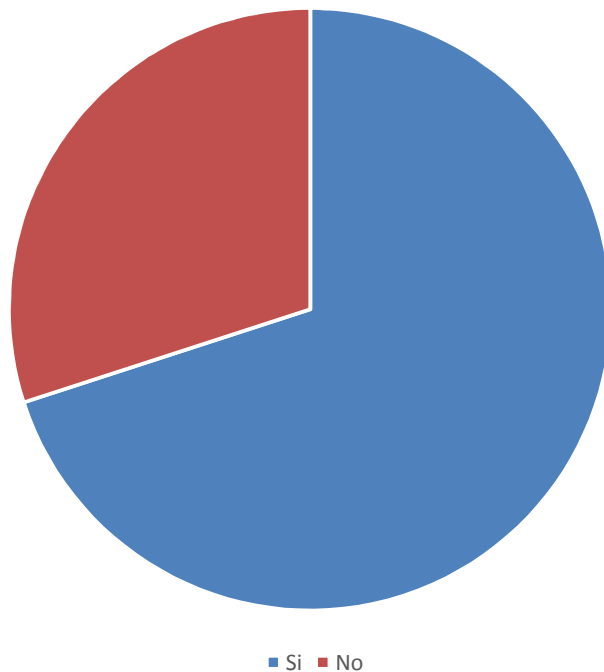
- La previsió de pactes de submissió expressa a un jutge o tribunal diferent del que correspongui al domicili del consumidor.

Control del comerç electrònic d'aliments

Resultats de les inspeccions

- Clàusules abusives. Principals incompliments:

Clàusules abusives sobre garanties



Clàusules abusives sobre garanties

L'exemple més comú és indicar que es podran retornar els productes que no es corresponguin amb la seva descripció

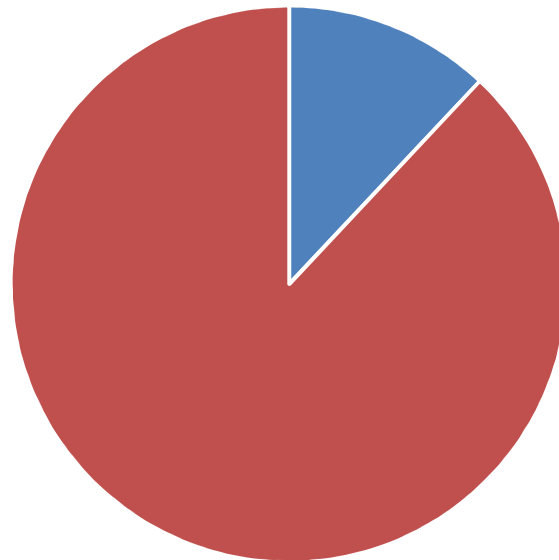
- Pressuposa que el consumidor haurà de córrer amb les despeses de devolució,
- Clarament es tracta d'un cas de manca de conformitat del producte amb la descripció realitzada del producte.

Control del comerç electrònic d'aliments

Resultats de les inspeccions

- Clàusules abusives. Principals incompliments:

Clàusules abusives - Total - Webs amb almenys una clàusula abusiva



■ Si ■ No

Pàgines web amb almenys una clàusula abusiva

- La gran majoria de plataformes de venda online presenten, com a mínim, una condició general de la contractació no pactada que és abusiva.
- El Codi de consum de Catalunya tipifica aquestes infraccions com a greus.

Control del comerç electrònic d'aliments

Resultats de les inspeccions

Informació alimentària

ELS PRINCIPALS INCOMPLIMENTS



Control del comerç electrònic d'aliments

Informació alimentària. Tipus d'incompliments.

- A la informació alimentària obligatòria:
 - Informació alimentària general (art. 9 RIAC).
 - Informació alimentària específica:
 - Normativa específica per determinats aliments: carn, peix, ous, complements alimentaris.
 - Normativa específica per a distintius de qualitat: indicacions geogràfiques, ecològics.

- A la informació alimentària voluntària (publicitat):
 - Important! Principi d'integració de la publicitat en el contracte:
 - El contingut de l'oferta o publicitat:
 - És exigible pels consumidors i usuaris, tot i que no figurin expressament en el contracte celebrat o en el document o comprovant rebut, i
 - S'ha de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte.

La publicitat en els aliments

Moltes gràcies per
la vostra atenció!

Alguna pregunta?

Raul Callejón

Inspector

Servei d'Inspecció i Control de Mercat

C/ Pamplona, 113

Tel. 93 551 66 31

raul.callejon@gencat.cat



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

www.consum.gencat.cat