

MACE  
DO ■ ■  
VITO  
RINO

WEBINAR | 05.07.2023

# COMPLIANCE NO RETALHO

PREVENIR PARA NÃO REMEDIAR

**amrr**  
associação de marcas  
de retalho e restauração

**CCP**  
CONFEDERAÇÃO  
DO COMÉRCIO E SERVIÇOS  
PORTUGAL

M A C E  
D O ■ ■  
V I T O  
R I N O

## AGENDA

1. INTRODUÇÃO: O VALOR DA PREVENÇÃO
2. ÁREAS CRÍTICAS COM IMPACTO NO NEGÓCIO
3. PREVENÇÃO E EXCELÊNCIA NA RELAÇÃO COM O CONSUMIDOR – NOVAS REGRAS
4. ONLINE E ALÉM: COMPLIANCE NO MUNDO DIGITAL – COMÉRCIO ELETRÔNICO
5. A IMPORTÂNCIA DA FISCALIZAÇÃO: ESTAR PREPARADO PARA AS AÇÕES DE INSPEÇÃO DA ASAE
6. RECOMENDAÇÕES



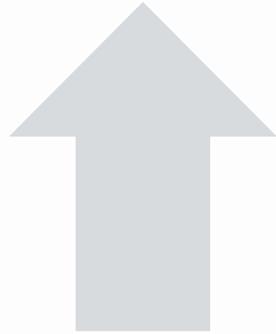
# INTRODUÇÃO

- O compliance, ou conformidade, refere-se ao conjunto de práticas adotadas pelas empresas para cumprir as obrigações legais, éticas e regulamentares que lhes são aplicáveis.
- A legislação tem vindo a ser reforçada no que diz respeito às obrigações das empresas, particularmente no contexto do retalho.
- A prevenção torna-se, assim, uma componente crucial para assegurar a conformidade com a lei e evitar questões do foro jurídico, coimas, danos à reputação.

M A C E D O • V I T O R I N O

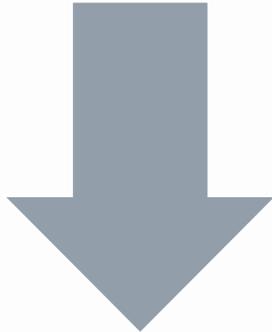
# ÁREAS CRÍTICAS COM IMPACTO NO NEGÓCIO

# ÁREAS CRÍTICAS



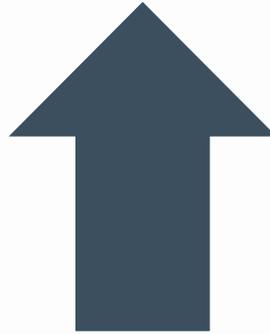
## Transparência nas Condições de Venda e Preços

- Preços
- Bónus e Ofertas
- Promoções e Saldos



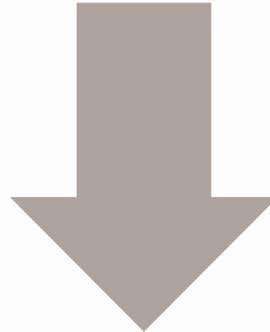
## Práticas Individuais Restritivas do Comércio

- Venda com Prejuízo
- Práticas Negociais Abusivas



## Requisitos de Funcionamento e Operacionais

- Horário de Funcionamento
- Livro de Reclamações
- Música Ambiente
- Sacos de Caixa
- Proibição de Fumar



## RGPD e Branqueamento de Capitais

- Política de Privacidade e Cookies
- Consentimento do Titular dos Dados
- “Know Your Customer”

MACEDO • VITORINO

# TRANSPARÊNCIA NAS CONDIÇÕES DE VENDA E PREÇOS

# CONDIÇÕES DE VENDA

Decreto-Lei n.º 166/2013, de 27 de dezembro, que aprova o regime aplicável às práticas individuais restritivas do comércio

- Os contratos e acordos entre empresas devem basear-se na existência de contrapartidas efetivas e proporcionais aplicáveis às suas transações comerciais de fornecimento de produtos ou de prestação de serviços.
- Os produtores, fabricantes, importadores, distribuidores, embaladores e grossistas de bens e os prestadores de serviços são obrigados a possuir as tabelas de preços com as correspondentes condições de venda e facultá-las, quando solicitadas, a qualquer revendedor ou utilizador.

# CONDIÇÕES DE VENDA

Decreto-Lei n.º 166/2013, de 27 de dezembro, que aprova o regime aplicável às práticas individuais restritivas do comércio

- As condições de venda devem incluir prazos de pagamento, modalidades de descontos e escalões correspondentes.
- Disposições sobre remuneração financeira ou de outra natureza dos fornecedores devem ser reduzidas a escrito, sob pena de nulidade.
- Tabelas de preços, condições de venda, contratos e disposições escritas devem ser arquivados por três anos e disponibilizadas à entidade fiscalizadora quando solicitados.

# PREÇOS

Decreto-Lei n.º 138/90, de 26 de abril

- Todos os bens destinados à venda a retalho devem exibir o respetivo preço de venda ao consumidor (preço total, incluídas todas as taxas e impostos).
- Os géneros alimentícios e os produtos não alimentares postos à disposição do consumidor devem conter também o preço por unidade de medida.
- Nos produtos vendidos a granel apenas deverá ser indicado o preço por unidade de medida.

# FORMAS DE INDICAÇÃO DOS PREÇOS

- O preço de venda e o preço por unidade de medida devem ser indicados em **dígitos**, de modo **visível, inequívoco, fácil** e **perfeitamente legível**, através de:
  - Etiquetas ou letreiros
  - Listas (quando seja materialmente impossível o uso das etiquetas ou letreiros ou como meio complementar de marcação).
- A indicação do preço deve ser feita na proximidade do respetivo bem ou no local em que a prestação do serviço é proposta ao público, de modo a não suscitar qualquer dúvida ao consumidor.

# MONTRAS OU VITRINES

- Os bens expostos em montras ou vitrines, visíveis pelo público do exterior ou interior do estabelecimento, devem conter:
  - **Marcação complementar** quando as respetivas etiquetas não sejam perfeitamente visíveis.
- Estão **dispensados** da indicação de preços:
  - Os produtos expostos em montras ou vitrines afastadas dos estabelecimentos, colocadas em **lugares públicos e com carácter meramente publicitário**.

MACEDO • VITORINO

# PRÁTICAS INDIVIDUAIS RESTRITIVAS DO COMÉRCIO

# VENDA COM PREJUÍZO

Decreto-Lei n.º 166/2013, de 27 de dezembro, que aprova o regime aplicável às práticas individuais restritivas do comércio

- É proibido oferecer para venda ou vender um bem a uma **empresa** ou a um **consumidor** por um **preço inferior** ao seu **preço de compra efetivo**, acrescido dos impostos aplicáveis a essa venda e, se for caso disso, dos encargos relacionados com o transporte.
- **Preço de compra efetivo**: o preço unitário identificável na fatura de compra, líquido dos descontos e pagamentos que se relacionem direta e exclusivamente com a transação dos produtos.

# VENDA COM PREJUÍZO

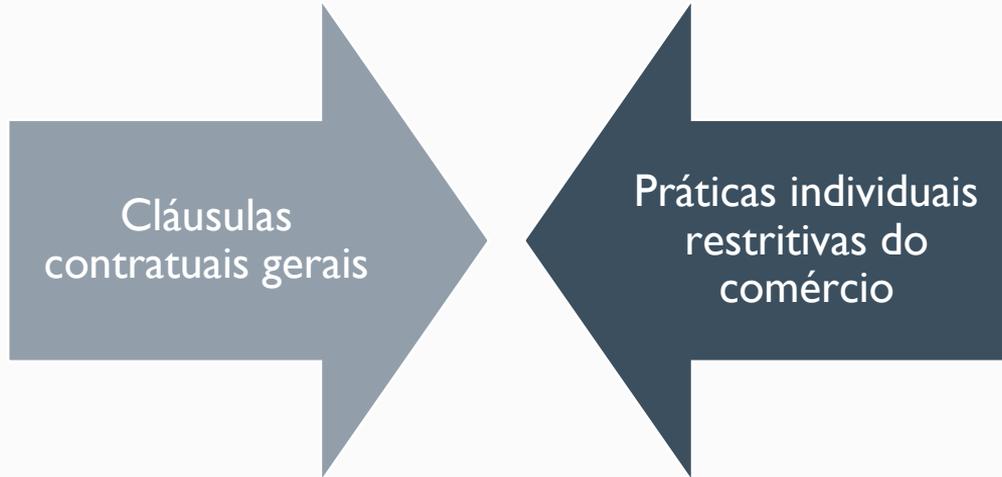
Decreto-Lei n.º 166/2013, de 27 de dezembro, que aprova o regime aplicável às práticas individuais restritivas do comércio

- Exceções:
  - Bens perecíveis;
  - Bens cujo valor comercial esteja afetado;
  - Bens cujo reaprovisionamento se efetue a preço inferior;
  - Bens vendidos em saldo ou em liquidação.
- Cabe ao vendedor a prova documental do preço de compra efetivo e do preço de venda. A entidade fiscalizadora também pode solicitar as informações que julgar convenientes aos fornecedores ou a outras entidades.

# PRÁTICAS NEGOCIAIS ABUSIVAS

Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (Lei das Cláusulas Contratuais Gerais)

Decreto-Lei n.º 166/2013, de 27 de dezembro



# PRÁTICAS NEGOCIAIS ENTRE EMPRESAS PROIBIDAS

Impedimento de venda a preços mais baixos a outras empresas

Condições contratuais exorbitantes em relação às condições gerais

Imposição unilateral de promoções ou pagamentos

Obtenção de contrapartidas desproporcionais

Alteração retroativa de condições contratuais

Penalização do fornecedor por dificuldade de fornecimento

Utilização ilegal de segredos comerciais do fornecedor

Retaliação comercial contra o fornecedor que exerce os seus direitos

MACEDO • VITORINO

# PROMOÇÕES E SALDOS

# PROMOÇÕES E SALDOS

Decreto-lei n.º 70/2007, de 26 de março

Decreto lei n.º 109/2019 de 14 de agosto

Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro

- Um comerciante só pode fazer “saldos”, “promoções” ou qualquer redução de preço se o desconto for aplicado sobre o preço mais baixo a que o produto foi vendido nos últimos 30 dias consecutivos na mesma loja.
- Ou seja, deixa de ser possível usar a estratégia de aumentar os preços pouco antes dos saldos/promoções para depois aplicar o desconto.
- Os comerciantes não podem colocar em saldos/promoções os produtos novos em loja.

# PROMOÇÕES E SALDOS

Decreto-lei n.º 70/2007, de 26 de março

Decreto lei n.º 109/2019 de 14 de agosto

Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro

- A venda em saldos pode realizar-se, em qualquer período do ano, desde que não ultrapasse, na totalidade, a duração de 124 dias por ano seguidos ou interpolados. É proibida a venda em saldos de produtos expressamente adquiridos para esse efeito.
- A venda em saldos está sujeita a uma declaração emitida pelo operador económico dirigida à ASAE, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis, através do Portal «e.Portugal».
- As promoções podem ocorrer em qualquer momento considerado oportuno pelo comerciante.

MACEDO • VITORINO

# PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – RGPD

# RGPD

RGPD			Lei n.º 58/2019, de 08.08	
Aplicável desde 25.05.2018	Diretamente aplicável na ordem jurídica	Mudança de modelo de regulação - Autoregulação	Princípio da responsabilidade	Coimas até 20 milhões de euros ou 4% do volume de negócios
Dados pessoais e Categorias especiais de dados	Titular dos dados	Tratamento	Responsável pelo tratamento	Subcontratante
Condições de licitude	DPO	Registo das atividades de tratamento	Avaliação de impacto	Violação de dados

# MARKETING DIRETO

- É necessário obter consentimento prévio e expresso dos indivíduos para o envio de comunicações não solicitadas, como chamadas automáticas, e-mails, SMS, entre outros.
- Poderá considerar-se de interesse legítimo o tratamento de dados pessoais efetuado para efeitos de comercialização direta. Podem ser utilizadas as informações de contacto obtidas durante a venda de um produto ou serviço para fins de marketing direto dos seus próprios produtos ou serviços similares. No entanto, é necessário garantir aos clientes a opção clara de se oporem a essa utilização.

# MARKETING DIRETO

- É proibido enviar e-mails de marketing direto sem identificar o remetente e fornecer um meio de contacto para o destinatário solicitar a cessação das comunicações.
- Devem ser mantidas listas atualizadas de pessoas que consentiram em receber comunicações de marketing direto e de clientes que não se opuseram a essas comunicações.

M A C E D O • V I T O R I N O

PREVENÇÃO DE  
BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS

À LUZ DO NOVO REGULAMENTO DA ASAE

## COMERCIANTES – ENTIDADES OBRIGADAS

- Comerciantes que transacionem bens de elevado valor unitário, quando o pagamento seja realizado:
  - Em numerário, se o valor da transação for igual ou superior a € 3.000
  - Através de outro meio de pagamento, se o valor da transação for igual ou superior a € 10.000.
- Outros comerciantes e prestadores de serviço que transacionem bens ou prestem serviços, quando o pagamento da transação seja realizado em numerário e o valor daquelas seja igual ou superior a € 3.000.

# DEVERES PREVENTIVOS

O âmbito do dever de controlo, dever de identificação e diligência e dever de formação deve ser proporcional à natureza, dimensão e complexidade da entidade obrigada e das respetivas atividades.



# DEVER DE CONTROLO

## KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

Artigos 23.º a 42.º, 68.º a 71.º, Anexo II e Anexo III da LBCFT

- Políticas e procedimentos: Devem ser adotadas políticas e procedimentos proporcionais aos riscos de BC/FT, incluindo aceitação de clientes e cumprimento normativo.
- Manual de Prevenção: É necessário ter um manual escrito em português, que detalhe as políticas, procedimentos e medidas de controlo interno, abordando os riscos específicos de BC/FT.
- Responsável pelo Cumprimento Normativo: Incumbe ao RCN implementar políticas internas e controlar o cumprimento da lei. O RCN pode ser um membro da direção ou um colaborador com conhecimentos adequados.

# DEVER DE CONTROLO

- Ferramentas ou sistemas de informação: É necessário ter ferramentas ou sistemas que permitam registar dados dos clientes, atualizá-los, detetar riscos, identificar pessoas politicamente expostas e cumprir medidas restritivas.
- Avaliação periódica:
  - A cada dois anos para entidades com até 249 trabalhadores.
  - Anualmente para entidades com 250 ou mais trabalhadores.
- Qualquer deficiência no sistema de controlo interno deve ser prontamente identificada e corrigida.

# DEVER DE IDENTIFICAÇÃO E DILIGÊNCIA

KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

Artigos 23.º a 42.º, 68.º a 71.º, Anexo II e Anexo III da LBCFT

- A “identificação” consiste na recolha dos elementos identificativos do cliente, seus representantes e beneficiários efetivos (no caso de pessoas coletivas). Em regra, é feito ANTES da relação de negócio ou da transação ocasional.
- Nas relações de negócio, admite-se **excecionalmente** que seja concluída após o seu início desde que **cumulativamente**: (1) O adiamento seja **necessário** para não interromper o normal desenrolar do negócio; (2) o adiamento da **não seja vedado** por norma legal ou regulamentar; (3) a situação apresente um **risco reduzido de bc/ft**, expressamente identificado como tal pela empresa; e (4) sejam adotadas as **medidas adequadas** para gerir o risco.

# KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

Artigos 23.º a 42.º, 68.º a 71.º, Anexo II e Anexo III da LBCFT

Relações de  
negócio

Transações  
ocasionais

≥ € 15.000;

Transferência de fundos >  
€ 1.000;

≥ € 2.000 (exploração de  
jogos e apostas)

Suspeita de  
operações  
relacionadas  
com BCFT

Dúvidas sobre a  
veracidade e  
adequação dos  
documentos de  
identificação do  
cliente

# LIMITES PARA OS PAGAMENTOS EM NUMERÁRIO

PESSOAS SINGULARES RESIDENTES

≤ €2.999

PESSOAS SINGULARES NÃO RESIDENTES

≤ €9.999

SUJEITOS PASSIVOS DE IRS E IRC COM  
CONTABILIDADE ORGANIZADA

≤ € 999

PAGAMENTO DE IMPOSTOS

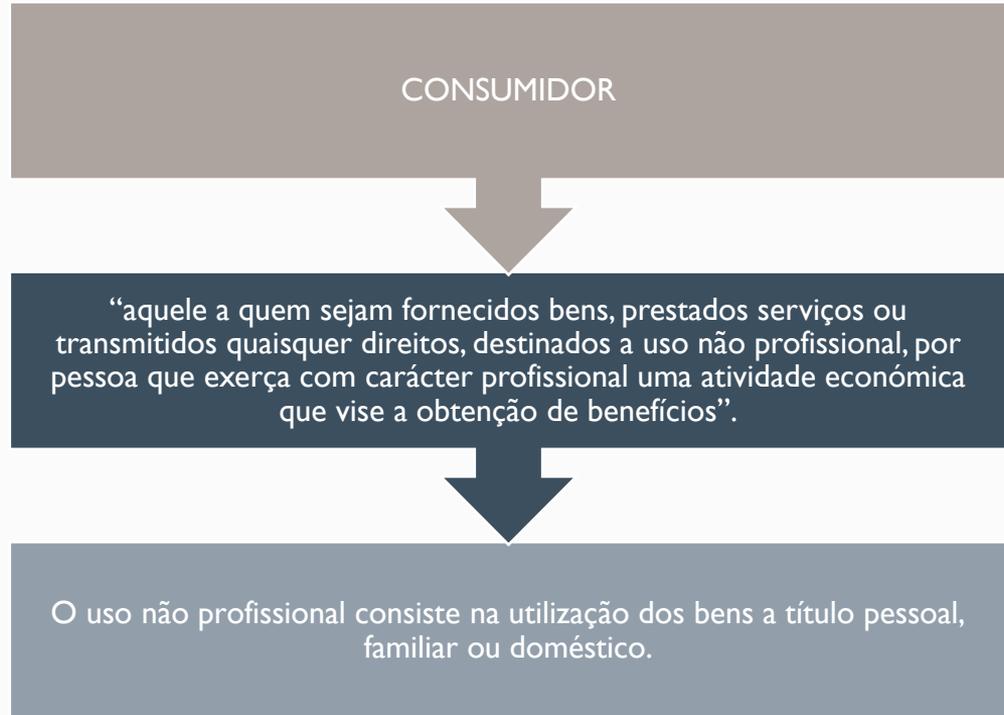
< € 500

MACEDO • VITORINO

# PREVENÇÃO E EXCELÊNCIA NA RELAÇÃO COM O CONSUMIDOR

NOVAS REGRAS

# CONSUMIDOR



# NOVAS REGRAS

- Alargamento do prazo de garantia dos bens móveis para 3 anos, com presunção legal favorável ao consumidor nos primeiros 2 anos.
- Garantia adicional de 6 meses caso o consumidor opte pela reparação do bem móvel (até 4 reparações).
- Garantia de 2 anos para conteúdos e serviços digitais, podendo variar em fornecimentos contínuos.
- Direito de recusa nos primeiros 30 dias após a entrega do bem, com opção de substituição ou resolução do contrato.

# NOVAS REGRAS

- Aumento do prazo de garantia para 10 anos em bens imóveis com defeitos estruturais.
- Obrigação de disponibilização de peças sobressalentes por 10 anos e assistência em bens registados.
- Responsabilidade solidária dos profissionais, que disponibilizem bens, conteúdos ou serviços digitais através de plataformas online (por exemplo, de market place), e do seu parceiro contratual perante o consumidor.

MACEDO • VITORINO

# ONLINE E ALÉM: COMPLIANCE NO MUNDO DIGITAL

COMÉRCIO ELETRÓNICO

# VENDAS ONLINE

Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, relativo aos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial

- Dados da Empresa.
- Termos e Condições: direitos e responsabilidades das partes, procedimentos de compra online e limites da responsabilidade.
- Política de Privacidade: recolha, uso, partilha e proteção de dados pessoais.
- Cookies: informar sobre a utilização de cookies e obter consentimento dos utilizadores.
- Pagamentos, Métodos de Envio, Devoluções e Reembolso.

# VENDAS ONLINE

- Pagamento: indicar os métodos disponíveis durante o processo de encomenda.
- Envio: informar sobre quaisquer restrições geográficas no envio.
- Devolução: estabelecer um prazo de 14 dias para devolução ou cancelamento do contrato sem custos adicionais.
- Reembolso: efetuar o reembolso através do mesmo meio de pagamento utilizado, dentro de 14 dias.

# VENDAS ONLINE

- Preços e Redução de Preços:
  - Informar sobre os custos totais da encomenda.
  - Em caso de redução de preços, indicar a modalidade, produtos abrangidos, percentagens e duração.
- Faturação:
  - Utilizar *software* de faturação certificado.
  - Emitir faturas após confirmação do pagamento.
- Comunicar transações com outros países acima de €100.000/ano ao Banco de Portugal.

# VENDAS ONLINE

- Ligação à Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico.
- Litígios de Consumo:
  - Indicação dos Tribunais Arbitrais.
  - Indicação do Centro de Resolução Alternativa de Litígios.

MACEDO • VITORINO

# A IMPORTÂNCIA DA FISCALIZAÇÃO

ESTAR PREPARADO PARA AS AÇÕES DE INSPEÇÃO DA ASAE

# ASAE

- A ASAE é a autoridade administrativa especializada em segurança alimentar e fiscalização económica.
- Tem responsabilidade na avaliação e comunicação de riscos na cadeia alimentar, fiscalização do cumprimento da legislação económica nos setores alimentar e não-alimentar.
- A ASAE tem poderes de autoridade e é também órgão de polícia criminal, atuando como polícia económica, fiscalizadora, investigadora, de controlo de mercado, avaliação de riscos e aplicação de sanções em processos contraordenacionais.

M A C E D O • V I T O R I N O

# RECOMENDAÇÕES

# RECOMENDAÇÕES

## 1. CRIAÇÃO DE CULTURA DE COMPLIANCE

COMPROMISSO DO ÓRGÃO DE GESTÃO

DEFINIÇÃO DA ESTRUTURA DE GESTÃO DE *COMPLIANCE*

DEFINIÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS VALORES DA ORGANIZAÇÃO

ELABORAÇÃO DE CÓDIGO DE CONDUTA

## 2. GESTÃO DE RISCOS E FORMALIZAÇÃO

AVALIAÇÃO DE RISCOS DE NÃO CONFORMIDADE

CORREÇÃO/MELHORIA DAS PRÁTICAS

DEFINIÇÃO DE REGRAS PRECISAS AOS COLABORADORES

## 3. DISSEMINAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

COMUNICAÇÃO E FORMAÇÃO

AUDITORIAS E MONITORIZAÇÃO

REVISÕES PERIÓDICAS

MACEDOVITORINO.COM

**OBRIGADA**

**CLÁUDIA FERNANDES MARTINS**

CMARTINS@MACEDOVITORINO.COM

TEL. 351 213 241 900

RUA DO ALECRIM 26E - 1200-018 LISBOA - PORTUGAL