



## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO:** 2022

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de la normativa vigente

**DENOMINACIÓN:** Comercio electrónico de alimentos. Control de la información alimentaria en la venta a distancia (venta on-line).

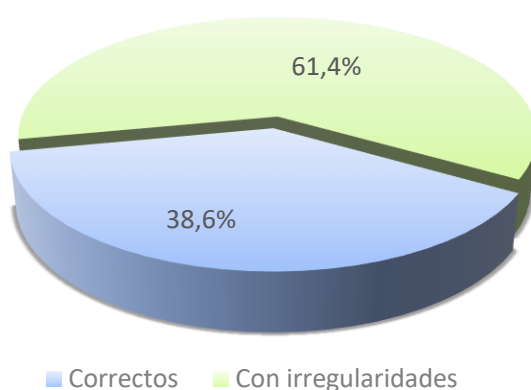
ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Baleares Castilla-La Mancha Cataluña Madrid Murcia	Baleares Castilla-La Mancha Cataluña Madrid Murcia
Nº Productos/operadores a controlar	160	364 (264 productos + 100 operadores online)
Aspectos del Control	Información obligatoria de los productos alimenticios. Requisitos de venta online del operador.	Información obligatoria de los productos alimenticios. Requisitos de venta online del operador.

### ACTUACIONES INSPECTORAS:

### RESULTADOS GLOBALES DEL CONTROL DEL COMERCIO ELECTRÓNICO DE ALIMENTOS. CONTROL DE LA INFORMACIÓN ALIMENTARIA EN LA VENTA A DISTANCIA (VENTA ON-LINE).

## CONTROL DE PRODUCTOS

<b>Nº DE PRODUCTOS CONTROLADOS:</b>	<b>264</b>
<b>Nº DE PRODUCTOS CORRECTOS Y %:</b>	<b>102 (38,64%)</b>
<b>Nº DE PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES Y %:</b>	<b>162 (61,36%)</b>

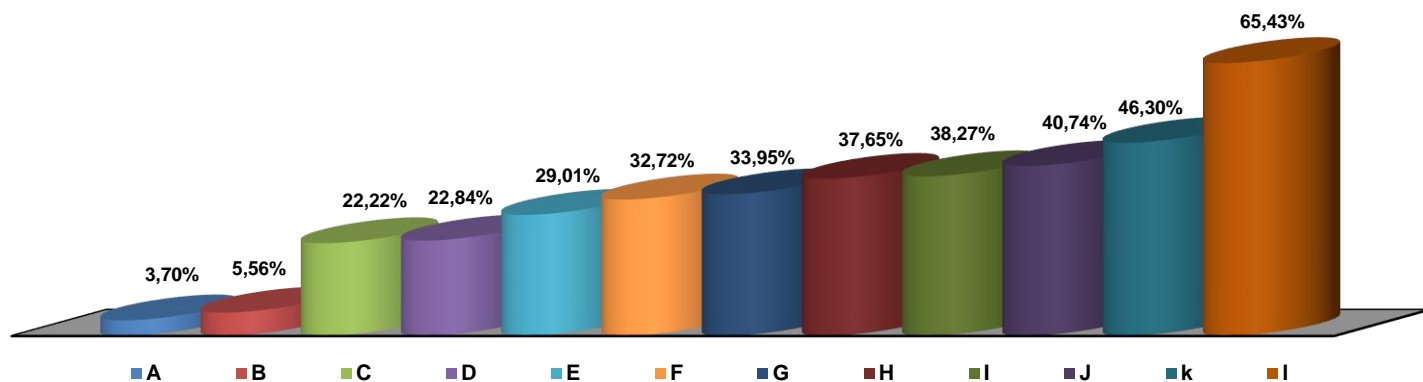


## RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

En el **control de la información alimentaria de los alimentos puestos a la venta a través de métodos de venta a distancia (venta on-line)**, las cifras de las irregularidades halladas se sitúan en un intervalo entre el 3,7% y el 65,43%, calculadas estas cifras sobre el total de productos en los que se ha detectado alguna irregularidad (162).

Las irregularidades encontradas de menor a mayor grado de incidencia se reflejan en las siguientes gráficas:

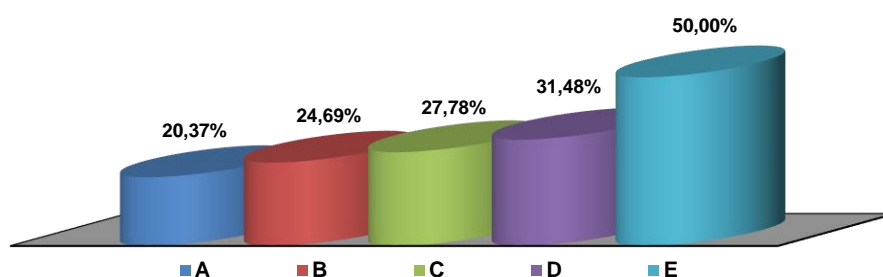
## **INFORMACIÓN ALIMENTARIA OBLIGATORIA DEL ETIQUETADO** **(Reglamento 1169/2011)**



- A. Número de productos con irregularidades por no figurar el grado alcohólico volumétrico adquirido, respecto de las bebidas alcohólicas que tengan más de un 1,2% en volumen de alcohol.
- B. Número de productos con irregularidades por no figurar o figurar de forma incorrecta la denominación del alimento.
- C. Número de productos con irregularidades por no figurar el modo de empleo en caso de que, en ausencia de esta información, fuera difícil hacer un uso adecuado del alimento.
- D. Número de productos con irregularidades por no indicar la cantidad neta del alimento.
- E. Número de productos con irregularidades por no estar encabezada o precedida por un título que incluya la palabra «ingredientes» la lista de ingredientes.
- F. Número de productos con irregularidades por no indicar la cantidad de determinados ingredientes o de determinadas categorías de ingredientes.
- G. Número de productos con irregularidades por no figurar el país de origen o el lugar de procedencia cuando así esté previsto en el artículo 26 del Reglamento (UE) 1169/2011.
- H. Número de productos con irregularidades por no destacar la denominación de la sustancia o producto, según figura en el anexo II del Reglamento (UE) 1169/2011, mediante una composición tipográfica que la diferencie claramente del resto de la lista de ingredientes.

- I. Número de productos con irregularidades por no indicar todo ingrediente o coadyuvante tecnológico que figure en el anexo II del Reglamento (UE) 1169/2011 o derive de una sustancia o productos que figure en dicho anexo que cause alergias o intolerancias.
- J. Número de productos con irregularidades por no figurar la lista de ingredientes.
- K. Número de productos con irregularidades por no indicar las condiciones especiales de conservación y/o las condiciones de utilización, cuando los alimentos lo requieran.
- L. Número de productos con irregularidades por no figurar el nombre o la razón social y la dirección del operador de la empresa alimentaria.

### **DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN NUTRICIONAL** **(Reglamento 1169/2011)**



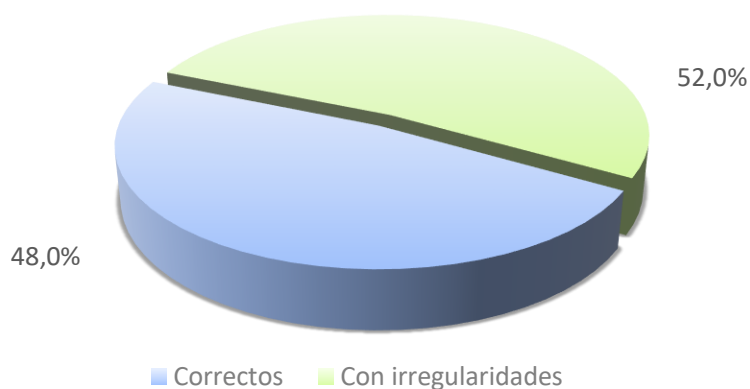
- A. Número de productos con irregularidades por no indicar la información nutricional cuando esta sea obligatoria.
- B. Número de productos con irregularidades por no expresar el valor de los nutrientes en g, mg o µg según corresponda.
- C. Número de productos con irregularidades por no expresar el valor energético se en kJ/kcal.
- D. Número de productos con irregularidades por no expresar el valor energético y la cantidad de nutrientes por 100 gramos o por 100 mililitros.
- E. Número de productos con irregularidades por no incluir en la información nutricional obligatoria: valor energético, cantidades de grasas, ácidos grasos saturados, hidratos de carbono, azúcares, proteínas y sal.

## CONTROL DE OPERADORES

**Nº DE OPERADORES CONTROLADOS:** **100**

**Nº DE OPERADORES CORRECTOS Y %:** **48 (48%)**

**Nº DE OPERADORES CON IRREGULARIDADES Y %:** **52 (52%)**

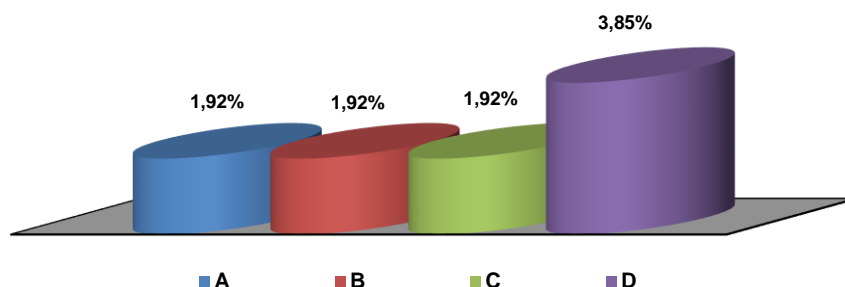


## RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

En el **control de los operadores de venta a distancia (on-line) de productos alimenticios**, las cifras de las irregularidades halladas se sitúan en un intervalo entre el 1,92 % y el 78,85%, calculadas estas cifras sobre el total de productos en los que se ha detectado alguna irregularidad (52).

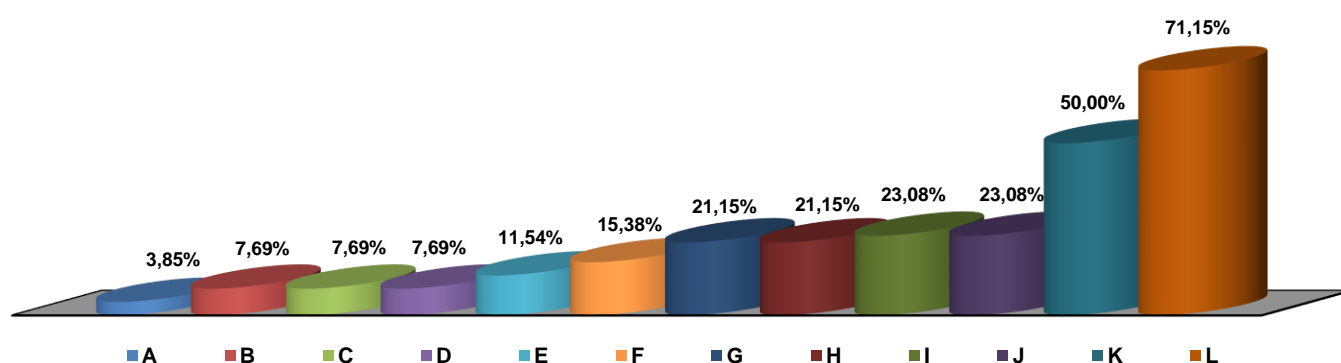
Las irregularidades encontradas de menor a mayor grado de incidencia se reflejan en las siguientes gráficas:

## IDENTIFICADOR DEL VENDEDOR (Real Decreto Legislativo 1/2007 y Reglamento 524/2013)



- A. Número de operadores con irregularidades por no constar el domicilio completo.
- B. Número de operadores con irregularidades por no constar el correo electrónico.
- C. Número de operadores con irregularidades por no constar el número de teléfono.
- D. Número de operadores con irregularidades por no constar la identidad del empresario, incluido su nombre comercial.

## PRECIOS, GASTOS, PAGO Y ENTREGA (Real Decreto Legislativo 1/2007 y Real Decreto 3423/2000)



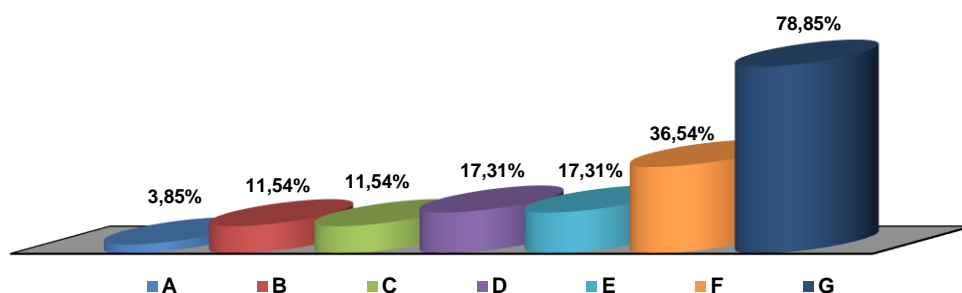
- A. Número de operadores con irregularidades por no indicar los precios de los productos a la venta.
- B. Número de operadores con irregularidades por no incluir en el precio los impuestos.



- C. Número de operadores con irregularidades por no informar del plazo de entrega (y éste no ser superior a 30 días naturales, excepto pacto entre las partes).
- D. Número de operadores con irregularidades por no informar en el momento del pago, de las características del producto, del precio completo, de los gastos de envío y en caso de contratación de un servicio, la duración del contrato.
- E. Número de operadores con irregularidades por no informar de los gastos de envío y de si se aplica alguna restricción de entrega.
- F. Número de operadores con irregularidades por no informar de los procedimientos de pago y de cuáles son las modalidades de pago aceptadas.
- G. Número de productos con irregularidades por no cumplir con la prohibición de pedir los motivos por los cuales se desiste.
- H. Número de operadores con irregularidades por no informar al consumidor de que tendrá que asumir los gastos de devolución de los productos, excepto en el caso que el vendedor los asuma voluntariamente.
- I. Número de operadores con irregularidades por no informar de las excepciones al derecho de desistimiento, si procede.
- J. Número de operadores con irregularidades por no informar al consumidor de que sólo será responsable de la disminución del valor de los bienes resultado de una manipulación de los mismos diferente de la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.
- K. Número de operadores con irregularidades por no informar del derecho de desistimiento (y que el plazo no sea inferior a 14 días naturales).
- L. Número de operadores con irregularidades por no facilitar modelo de formulario para ejercer derecho de desistimiento.

## **GARANTÍA E INFORMACIÓN DE DERECHOS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS**

**(Real Decreto Legislativo 1/2007)**



- A. Número de operadores con irregularidades por no requerir la confirmación expresa por el consumidor de que es consciente de que el pedido implica obligación de pago, bien mediante el botón o la función similar etiquetada de manera con la expresión «pedido con obligación de pago» o una formulación análoga no ambigua.
- B. Número de operadores con irregularidades por no informar, con carácter previo, de las condiciones generales de contratación.
- C. Número de operadores con irregularidades por no permitir almacenar y reproducir las condiciones generales por parte del destinatario.
- D. Número de operadores con irregularidades por no constar un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes.
- E. Número de operadores con irregularidades por no responsabilizarse de la garantía legal.
- F. Número de operadores con irregularidades por disponer de cláusulas abusivas en las condiciones generales.
- G. Número de operadores con irregularidades por no ofrecer un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea.





## **RECOMENDACIONES:**

### **AL CONSUMIDOR:**

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de información alimentaria a través de la venta a distancia (on-line) de productos alimenticios, con el fin de poder optar por la adquisición del mismo en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y completa sobre el producto.

### **AL SECTOR:**

Es necesario que el sector implicado en la comercialización de productos alimenticios a través de la venta a distancia (on-line) tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada con el fin de desarrollar un estricto cumplimiento de los requisitos existentes. Asimismo, desde su responsabilidad como profesional, están obligados a realizar unas prácticas correctas facilitando al consumidor productos adecuadamente etiquetados, como medio para garantizar una información apropiada.

**Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión Sectorial de Consumo.**