

A woman with blonde hair tied back, wearing glasses and a white shirt with a brown apron, is leaning over a wooden table in a workshop. She is smiling and looking at a laptop. In the background, there are shelves filled with various items, possibly pottery or crafts, and a window with heart-shaped decorations.

▶ Módulo 7

O Regulamento Geral de Segurança dos Produtos

AVISO LEGAL:

As informações e opiniões expressas nesta publicação são da responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a opinião oficial da Comissão Europeia. A Comissão Europeia não garante a exatidão dos dados incluídos nesta publicação. Nem a Comissão Europeia nem qualquer pessoa que atue em nome da Comissão Europeia pode ser responsabilizada pela utilização que possa ser feita das informações nela contidas.

Este documento não é juridicamente vinculativo, não constitui uma interpretação formal do direito da UE ou nacional, nem pode fornecer aconselhamento jurídico abrangente ou completo. Não se destina a substituir o aconselhamento jurídico profissional sobre questões específicas.

Os leitores devem também ter em conta que a legislação da UE e nacional é continuamente atualizada: qualquer versão em papel dos módulos deve ser verificada em relação a possíveis atualizações no sítio Web www.consumerlawready.eu.

Quaisquer termos específicos de género utilizados pretendem ser inclusivos de todos os géneros.

Fevereiro de 2026

Índice

I.	Introdução a este módulo	6
II	Introdução ao RGSP	8
1.	Por que razão foi introduzido o RGSP?	8
2.	O que é o RGSP?	8
3.	O que é abrangido pelo RGSP?	8
III.	Princípios fundamentais do RGSP	9
1.	Qual é o requisito geral de segurança?	9
2.	Qual é a abordagem ao risco?	9
3.	Como a rastreabilidade e a transparência apoiam a conformidade?	9
IV.	Requisitos de segurança do produto	10
1.	Como deve ser realizada a avaliação de riscos?	10
2.	Como os consumidores vulneráveis devem ser considerados?	10
3.	E quanto aos riscos emergentes, como IA e cibersegurança?	11
4.	A presunção de conformidade pode garantir o cumprimento?	12
5.	O mesmo se aplica à legislação harmonizada?	12
6.	Avaliação de risco passo a passo	13
V.	Obrigações dos operadores económicos	14
1.	Quais são as obrigações dos fabricantes?	14
2.	Quais são as obrigações dos representantes autorizados?	14
3.	Quais são as obrigações dos importadores?	15
4.	Quais são as obrigações dos distribuidores?	16
VI.	Rastreabilidade e rotulagem	18
1.	O que é a identificação única do produto?	18
2.	Dados de contacto dos operadores económicos	18

3.	Quais são os requisitos para a conservação da documentação?	19
VII.	Vigilância do mercado e conformidade.....	20
1.	Qual é o papel das autoridades nacionais?	20
2.	O que é o «Safety Gate»?	21
3.	Existe uma obrigação de cooperação com as autoridades nacionais?	22
VIII.	Ações corretivas e recolhimentos de produtos	22
1.	Quando é necessário proceder à recolha de um produto?	22
2.	Que medidas devem ser tomadas se um produto representar um risco?	23
IX.	Fornecedor de mercados online	24
X.	Apoio e recursos	26
XI.	Visão geral compacta dos requisitos de rastreabilidade	27
XII.	Estudo de caso: Conformidade com a segurança dos produtos na prática	29
	Anexo 1 - Modelo de aviso de recolha da Comissão Europeia	32
	Anexo 2 - Lista de verificação para um recall de produto	34
	Anexo 3 – Exemplo de rótulo	35

«Como pequeno fabricante, demos prioridade à segurança dos produtos e aprendemos sobre as exigências legais na Europa com o RGSP – a confiança é fundamental.»

«Quando compro produtos, espero que sejam seguros, independentemente do local onde são fabricados ou adquiridos. Sinto-me mais confiante sabendo que existem regras da UE para nos proteger.»

«Vendemos centenas de produtos diferentes de vários fornecedores. O RGSP fornece uma estrutura clara para verificar a segurança dos produtos.»

Negócio

I. Introdução ao módulo

Caro Empresário,

Este manual faz parte do projeto Consumer Law Ready e destina-se especificamente a micro, pequenas e médias empresas que interagem com os consumidores.

O projeto Consumer Law Ready é um projeto à escala europeia liderado pela EUROCHAMBRES (Associação das Câmaras de Comércio e Indústria Europeias), em parceria com a BEUC (Organização Europeia dos Consumidores) e a SMEUnited (Associação do Artesanato e das PME na Europa). É financiado pela União Europeia e apoiado pela Comissão Europeia. O objetivo do projeto é ajudá-lo a cumprir os requisitos da legislação europeia em matéria de defesa do consumidor.

A legislação da UE em matéria de consumo é composta por diferentes atos legislativos adotados pela União Europeia ao longo dos últimos 25 anos e transpostos por cada Estado-Membro da UE para a respetiva legislação nacional. O projeto Consumer Law Ready visa melhorar o conhecimento dos comerciantes sobre os direitos dos consumidores e os seus deveres legais correspondentes, em particular entre as PME. O consórcio desenvolveu um novo módulo sobre o Regulamento Geral de Segurança dos Produtos¹ para fornecer aos empresários informações valiosas sobre os seus direitos e obrigações em matéria de segurança dos produtos.

O manual é composto por sete módulos. Cada um deles aborda um tema específico do direito do consumo da UE:

- O módulo 1 trata das regras relativas aos requisitos de informação pré-contratual
- O Módulo 2 apresenta as regras relativas ao direito do consumidor de rescindir contratos à distância e fora do estabelecimento comercial
- O Módulo 3 concentra-se nas soluções que os comerciantes devem proporcionar quando os produtos não estão em conformidade com o contrato
- O módulo 4 centra-se nas práticas comerciais desleais e nas cláusulas contratuais abusivas
- O módulo 5 apresenta a resolução alternativa de litígios
- O Módulo 6 apresenta as principais informações que os empresários precisam de saber quando utilizam plataformas para vender os seus bens e serviços
- O Módulo 7 aborda questões relacionadas com os requisitos e obrigações em matéria de segurança dos produtos.

Este manual é um dos materiais didáticos criados como parte do projeto Consumer Law Ready. O [site](#) do projeto contém ferramentas de aprendizagem adicionais, incluindo vídeos, questionários e um «teste eletrónico», que pode utilizar para obter um certificado. Também pode entrar em contacto com especialistas e outras PME através de um fórum.

O Módulo 7 centra-se num dos desenvolvimentos recentes mais significativos no direito do consumo da UE: o Regulamento Geral de Segurança dos Produtos (RGSP)², aplicável desde 13 de dezembro de 2024. Este regulamento

¹ Regulamento (UE) 2023/988 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de maio de 2023, relativo à segurança geral dos produtos, que altera o Regulamento (UE) n.º 1025/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva (UE) 2020/1828 do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva 87/357/CEE do Conselho.

² Para o texto completo: [Regulamento - 2023/988 - PT - EUR-Lex](#)

afeta diretamente empresas como a sua. Quer venda online ou numa loja física e quer os seus produtos sejam novos ou recondicionados, o RGSP estabelece regras para garantir que tudo o que oferece é seguro para os seus clientes.

O RGSP reflete as realidades de um mercado em rápida mudança. À medida que as tecnologias inteligentes, os produtos digitais e o comércio eletrónico transfronteiriço se tornaram mais populares, os riscos para a segurança dos produtos tornaram-se mais complexos, e o RGSP é a resposta da UE a esta situação. Introduz obrigações mais rigorosas para todos os operadores económicos, incluindo os mercados online. Estas incluem a realização de avaliações internas de risco, a manutenção de documentação técnica atualizada, a comunicação atempada de acidentes e a melhoria dos procedimentos de recolha de produtos e avisos de segurança. O RGSP também confere aos consumidores direitos mais fortes quando surgem questões de segurança.

No entanto, o RGSP não é apenas um requisito de conformidade, é também uma oportunidade. Ao incorporar a segurança nas suas práticas comerciais, pode minimizar os riscos, evitar contratempos dispendiosos e aumentar a confiança dos clientes. No mercado competitivo atual, adotar uma abordagem consciente da segurança não é apenas responsável, mas também uma estratégia comercial inteligente.

Para obter uma compreensão mais profunda das disposições legais, recomendamos que consulte as [orientações oficiais da Comissão Europeia sobre o RGSP](#), disponíveis em todas as línguas da UE.

Convidamo-lo a mergulhar neste módulo, familiarizar-se com o RGSP e descobrir como ele se aplica ao seu negócio. Esperamos que, com a ajuda deste manual, possa navegar com confiança pelo panorama em evolução da segurança dos produtos e transformar os requisitos legais em vantagens práticas.

A equipa do projeto Consumer Law Ready

II. Introdução ao RGSP

1. Por que razão foi introduzido o RGSP?

Uma das principais razões para a introdução do RGSP foi o surgimento de novas tecnologias e o crescimento do comércio online. O regulamento responde à crescente digitalização dos produtos e à necessidade urgente de atualizar as regras relacionadas. O objetivo principal do RGSP é garantir que apenas produtos seguros sejam vendidos aos consumidores no mercado interno, independentemente da sua origem ou de serem vendidos online ou offline. O RGSP funciona como uma rede de segurança para produtos não abrangidos por legislação específica de harmonização da UE. Além disso, o regulamento visa manter um elevado nível de proteção dos consumidores e melhorar o funcionamento do mercado interno.

2. O que é o RGSP?

O RGSP representa uma revisão significativa da legislação da UE em matéria de segurança dos produtos após mais de duas décadas. Entrou em vigor em 12 de junho de 2023 e aplica-se aos produtos de consumo (B2C) em toda a UE desde 13 de dezembro de 2024. Revogou e substituiu a anterior Diretiva relativa à segurança geral dos produtos.



3. O que é abrangido pela RGSP?

O RGSP aplica-se, em termos gerais, aos produtos B2C vendidos na UE, independentemente da sua origem ou canal de venda. O RGSP funciona como uma «**rede de segurança para os consumidores**». Isto significa que aborda questões e riscos de segurança dos produtos **não abrangidos por outra legislação específica da UE**. O seu objetivo é colmatar quaisquer lacunas e complementar a legislação da UE específica do setor, existente ou futura, garantindo assim um quadro legislativo horizontal e abrangente para a segurança dos produtos de consumo. Isto ajuda a evitar sobreposições, garantindo simultaneamente um quadro jurídico claro. Essencialmente, o RGSP aborda questões que as regras mais específicas da UE em matéria de segurança dos produtos podem não abranger, garantindo assim um elevado nível de proteção dos consumidores.

Exemplo: Um retalhista online espanhol está a oferecer um difusor de aromas inteligente fabricado na China. O produto liga-se ao Wi-Fi e pode ser controlado através de uma aplicação móvel. Como funciona com baixa tensão e não transmite dados externamente, não é abrangido por nenhuma legislação específica de harmonização da UE. No entanto, surgiu uma preocupação de segurança: uma atualização de software fez com que o dispositivo sobreaquecesse em certos casos, representando um risco de incêndio.

Embora este difusor não seja totalmente regulamentado pela legislação harmonizada da UE em vigor, continua a representar um risco grave para os consumidores, uma lacuna que o RGSP se destina a colmatar. O âmbito alargado do regulamento, a abordagem de gestão de riscos, as obrigações de rastreabilidade e as ferramentas digitais de aplicação garantem que nenhum produto é ignorado.

Especificamente, o RGSP aplica-se aos produtos de consumo. Isto inclui qualquer artigo, esteja ou não ligado a outros artigos, que seja fornecido ou disponibilizado, quer seja vendido, oferecido

gratuitamente ou fornecido como parte de um serviço. Um produto é considerado como tal se se destinar a consumidores ou se for razoavelmente previsível que os consumidores o utilizem, mesmo que não tenha sido especificamente concebido para eles. O regulamento abrange explicitamente produtos novos, usados, reparados ou reconicionados. Existem certas exceções para produtos que os consumidores não esperariam razoavelmente que cumprissem as normas de segurança atuais, tais como artigos históricos de coleção.

Exemplos de produtos sujeitos ao RGSP: um eletrodoméstico novo vendido numa loja; uma bicicleta usada oferecida online; um smartphone reconicionado vendido por um pequeno retalhista; ou uma pen USB promocional gratuita oferecida aos clientes. **O RGSP geralmente não se aplica a:**

- Medicamentos para uso humano e veterinário
- Alimentos e rações para animais
- Plantas e animais vivos
- Subprodutos animais e produtos derivados
- Produtos fitofarmacêuticos
- Veículos de transporte
- Antiguidades ou artigos de coleção com significado histórico, em que os consumidores não podem razoavelmente esperar que cumpram as normas de segurança atuais
- Produtos que necessitem de reparação ou reconicionamento, desde que sejam claramente identificados como tal antes de serem colocados no mercado

III. Princípios fundamentais do RGSP

1. O que é o requisito geral de segurança?

O requisito geral de segurança é um princípio fundamental do RGSP. Estabelece que os operadores

económicos só podem colocar ou disponibilizar no mercado produtos seguros. O objetivo principal do RGSP e, consequentemente, deste requisito, é garantir a segurança de todos os produtos de consumo no mercado da UE. O requisito geral de segurança visa melhorar o funcionamento do mercado interno, garantindo simultaneamente um elevado nível de proteção dos consumidores. É o requisito mais importante do RGSP.

Nos termos do RGSP, «seguro» significa principalmente que apenas os produtos que apresentam um risco mínimo e que são compatíveis com um elevado nível de saúde e segurança dos consumidores devem ser colocados no mercado.

Mais precisamente, um «**produto seguro**» é definido como qualquer produto que não apresente riscos para os consumidores, ou que apresente apenas riscos mínimos considerados aceitáveis, em condições normais ou razoavelmente previsíveis de utilização (incluindo a duração prevista de utilização).

Exemplo: Uma vela artesanal que queima sem libertar fumos nocivos e sem tombar facilmente é considerada um produto seguro.

2. Qual é a abordagem ao risco?

O RGSP introduz uma **abordagem proativa à segurança dos produtos e à gestão de riscos** para os produtos de consumo no mercado da UE. Isto contrasta com uma abordagem puramente reativa, uma vez que enfatiza a importância de tomar medidas antes que os danos ocorram ou se generalizem.

3. Como é que a rastreabilidade e a transparência apoiam a conformidade?

Para garantir a segurança, as informações sobre os produtos e o fácil acesso a essas informações são fundamentais. De acordo com o RGSP, a **transparência** envolve tornar as informações essenciais sobre a segurança dos produtos claras, acessíveis e compreensíveis tanto para os consumidores como para as autoridades.

A **rastreabilidade** garante que os produtos possam ser rastreados ao longo de toda a cadeia de abastecimento, facilitando a identificação de mercadorias perigosas e permitindo ações corretivas rápidas, como recolhidas.

O capítulo XI fornece uma visão geral do que isso significa para as PME.

IV. Requisitos de segurança dos produtos

1. Como deve ser realizada a avaliação de riscos?

A avaliação de risco de um produto baseia-se em vários critérios de avaliação que determinam se ele pode representar um perigo:

- **Características do produto:** abrange a composição do produto, embalagem, instruções de montagem, instalação, manutenção e sua vida útil prevista.
Exemplos: material, tamanho da embalagem, se aquece, se move ou se liga à Internet, etc.
- **Efeito sobre outros produtos:** se for prevista a utilização conjunta com outros produtos, deve ser considerada a forma como estes interagem.
- **Apresentação do produto:** inclui rotulagem, avisos, instruções de utilização e funcionamento, informações sobre eliminação e todos os outros dados relacionados com o produto.
- **Grupos de utilizadores:** Os grupos de utilizadores vulneráveis, como crianças ou idosos, devem

receber atenção especial. Mais informações na secção IV.2.

- **Recursos de cibersegurança:** se a natureza do produto assim o exigir, recursos adequados de cibersegurança devem ser integrados para protegê-lo de influências externas, incluindo maliciosas, caso estas possam afetar a segurança do produto.

No que diz respeito aos produtos digitais, basta perguntar-se: o meu produto protege-se contra pirataria informática ou interferências perigosas?

- **Funções evolutivas, de aprendizagem e preditivas:** são funcionalidades em que o comportamento do produto muda com base na forma como é utilizado, como uma luz inteligente que se ajusta automaticamente ao longo do tempo. Estas funções devem ser consideradas se a natureza do produto assim o exigir.
- Os produtos devem ser acompanhados de **instruções** claras e fáceis de compreender e de **informações de segurança** na língua especificada pelo Estado-Membro em que o produto é disponibilizado.

Este requisito não se aplica se o produto puder ser utilizado com segurança sem essas instruções e informações de segurança.

Pense em quem irá utilizar o seu produto, como o irá utilizar e se poderá causar danos durante uma utilização normal e previsível. Mantenha registos que comprovem que considerou estes fatores antes da venda.

Por exemplo, se estiver a vender um relógio inteligente que necessita de atualizações regulares, considere a cibersegurança. Da mesma forma, se estiver a vender uma vela num vidro quebrável, teste a resistência ao calor e rotule-a adequadamente.

2. Como devem ser considerados os consumidores vulneráveis?

No que diz respeito à segurança dos produtos, os operadores económicos (em particular os fabricantes) devem ter em conta os grupos vulneráveis, tais como crianças, idosos e pessoas com deficiência, e considerar vários aspetos. Os produtos destinados a estes grupos devem ser particularmente seguros e, por conseguinte, requerem uma atenção especial.

O seguinte é necessário para consumidores vulneráveis:

Considerações sobre a avaliação da segurança:

- Ao avaliar a segurança de um produto, os operadores económicos devem considerar especificamente **as categorias de consumidores que estão mais em risco**, como **crianças, idosos e pessoas com deficiência**.
- Os efeitos das diferenças específicas de género na saúde e segurança ao utilizar o produto devem ser examinados.
- A avaliação da segurança de todos os produtos deve também ter em conta **a sua acessibilidade para pessoas com deficiência**.
- Isso inclui considerar o design do produto, características técnicas, composição, embalagem, instruções e uso pretendido ou razoavelmente previsível, bem como a sua interação com outros produtos, aparência, rotulagem, avisos e instruções para uso e descarte seguros.

Informações claras e acessíveis:

- Os fabricantes devem garantir que sejam fornecidas **instruções claras e informações de segurança** com o produto, numa língua facilmente compreensível pelos consumidores do Estado-Membro em que o produto é colocado no mercado. Este requisito não se aplica se o produto puder ser utilizado com segurança sem essas instruções.
- Nas ofertas online, os operadores económicos devem fornecer **informações claras e facilmente visíveis**, incluindo os dados do fabricante, a

identificação do produto e **quaisquer avisos ou informações de segurança** que normalmente acompanham o produto. Estas informações devem também estar numa língua facilmente compreensível pelos consumidores.

- Os avisos de recolha e os avisos de segurança divulgados através de vários canais devem ser **acessíveis às pessoas com deficiência**.

3. E quanto aos riscos emergentes, como a IA e a cibersegurança?

A maioria das PME deve considerar de forma abrangente os riscos novos e emergentes, como **a cibersegurança e a inteligência artificial (IA)**.

Se vender dispositivos conectados, certifique-se de que estes não apresentam riscos no ponto de venda nem através de atualizações, durante toda a vida útil do produto.

Os seguintes aspetos são relevantes:

- Análise interna de riscos e documentação técnica, conforme mencionado anteriormente.
- **Critérios de avaliação de segurança alargados:** o RGSP alarga e torna mais rigorosos os critérios de avaliação da segurança dos produtos. Especificamente, devem ser considerados os seguintes pontos. **Funcionalidades de cibersegurança adequadas:** deve ser verificado se o produto possui as funcionalidades de cibersegurança necessárias para o proteger de influências externas, incluindo terceiros maliciosos, nos casos em que tais influências possam afetar a segurança do produto.
- **Funções evolutivas, de aprendizagem e preditivas:** se a natureza do produto assim o exigir, as suas funções evolutivas, de aprendizagem e preditivas devem ser incluídas na avaliação de segurança. Isto também inclui interações com

outros produtos, se a sua utilização conjunta for razoavelmente previsível.

- **Componentes digitais e atualizações de software:** O regulamento aborda a crescente digitalização dos produtos. Se as propriedades de um produto mudarem significativamente devido a atualizações de software, poderá ser necessária uma nova avaliação de risco. As autoridades nacionais podem intervir se os produtos apresentarem novos riscos devido aos seus componentes digitais.

O RGSP garante assim que os regulamentos relativos aos produtos abordam os desafios colocados pelos produtos digitais e pelas novas tecnologias, proporcionando um nível de proteção abrangente a todos os consumidores da UE.



4. A presunção de conformidade pode garantir o cumprimento?

A **presunção de conformidade** apoia o requisito geral de segurança. Presume-se que um produto cumpre este requisito se estiver em conformidade com as normas europeias harmonizadas relevantes, cujas referências tenham sido publicadas no Jornal Oficial da UE (JOUE).

Esta presunção aplica-se apenas aos riscos abrangidos por estas normas. Deve ser realizada uma avaliação

completa dos riscos para quaisquer outros riscos que não estejam abrangidos.

As normas europeias existentes e informações detalhadas podem ser encontradas nos comités europeus de normalização [CEN e CENELEC](#) ou nos organismos nacionais de normalização. Além disso, a Comissão Europeia publica regularmente uma lista de referências às normas que foram publicadas no [sítio Web](#) do JOUE.

No entanto, os fabricantes ainda têm de garantir que os seus produtos são concebidos e fabricados em conformidade com os requisitos gerais de segurança. Isto porque **a presunção de conformidade apenas se refere aos riscos e aspetos estabelecidos nas normas relevantes**. O RGSP funciona como uma rede de segurança para tudo o resto. Ao preparar a documentação técnica, os fabricantes devem incluir uma lista de todas as normas europeias que utilizaram para reivindicar a presunção de conformidade. É importante notar que a presunção de conformidade não é absoluta; o facto de um produto ser considerado em conformidade não impede as autoridades de fiscalização do mercado de tomarem as medidas adequadas se tiverem provas de que o produto é perigoso. Na prática, o cumprimento das normas facilita a demonstração da conformidade com os requisitos gerais de segurança, mas não elimina a responsabilidade de colocar apenas produtos seguros no mercado.

5. O mesmo se aplica à legislação harmonizada?

«Harmonizada», neste contexto, refere-se à legislação da UE que estabelece regras comuns para a colocação de produtos no mercado. Estas regras estão enumeradas no anexo I do [Regulamento \(UE\) 2019/1020](#), bem como noutra legislação abrangida por este regulamento.

O RGSP visa principalmente os «produtos não harmonizados», que são produtos de consumo para os quais não existem leis específicas de harmonização da UE (por exemplo, máquinas). No entanto, algumas novas disposições do RGSP aplicam-se a produtos harmonizados ou são aplicadas adicionalmente, para cobrir aspetos e riscos ainda não regulamentados por diretivas ou regulamentos de harmonização específicos. A regra geral é que os regulamentos da UE existentes para produtos harmonizados (tais como a Diretiva Baixa Tensão, a Diretiva Equipamentos de Rádio ou a Diretiva Máquinas) permanecem em vigor.

Neste contexto, o RGSP funciona como uma «rede de segurança», entrando em vigor quando não existe legislação específica de harmonização da UE ou quando esta não abrange determinados riscos ou categorias de riscos.

Tese de preenchimento de lacunas: O RGSP preenche lacunas na legislação de harmonização onde faltam requisitos específicos, tais como certas obrigações dos fabricantes, importadores ou distribuidores relacionados com a segurança dos materiais. Por exemplo, se a Diretiva Máquinas não prever obrigações específicas para os importadores ou distribuidores, as disposições do RGSP seriam aplicáveis para preencher essas lacunas.

6. Avaliação de risco passo a passo

Esta avaliação de risco baseia-se nas [orientações do RGSP](#) e é uma lista não exaustiva de elementos que devem ser considerados ao avaliar o risco de um produto:

- Quais são as características do produto? Por exemplo, design, características técnicas, composição, embalagem e instruções.
- Se o produto se destinar a ser utilizado em conjunto com outros produtos, deve ser realizada uma análise dos seus efeitos sobre estes e vice-versa.

Exemplo: um termóstato doméstico inteligente controlado por uma aplicação para smartphone. É necessário analisar os efeitos do termóstato na aplicação e os efeitos da aplicação no termóstato. As características de segurança de ambos devem ser tidas em conta.

- Consideração da apresentação do produto e quais as informações de segurança, rótulos, avisos e instruções para a sua utilização e eliminação seguras que devem ser anexados ao produto ou à sua embalagem.

Exemplo: aviso no produto que indique que este não é adequado para crianças com menos de 3 anos devido ao risco de asfixia.

- Consideração dos grupos de consumidores que podem utilizar o produto e dos riscos potenciais que o produto pode representar para diferentes grupos. Deve ser dada especial atenção aos consumidores vulneráveis (ver secção IV.2).
- Consideração da aparência do produto, especialmente se puder causar confusão. Além disso, deve-se considerar se o produto, mesmo que não seja destinado a crianças, pode atrair a atenção delas e, portanto, ser utilizado por elas.

Exemplo: Um sabonete em forma de barra de chocolate que pode induzir um consumidor (vulnerável) a pensar que é comestível e levá-lo a dar uma dentada. Além disso, um difusor de aroma iluminado não se destina a ser utilizado por crianças, mas as suas luzes intermitentes e o seu aroma agradável podem, atraí-las.

- Dependendo do produto, pode ser necessário considerar características de cibersegurança, conforme explicado na secção IV.3.
- Verifique se todos os riscos relacionados com o produto beneficiam da presunção de conformidade (ver secção IV.4). Caso contrário, devem ser tidas

em conta outras normas internacionais, europeias ou nacionais relevantes, recomendações da Comissão, o estado da arte e da tecnologia, códigos de boas práticas em matéria de segurança dos produtos e requisitos de segurança adotados pela Comissão. Devem também ser consideradas as expectativas razoáveis dos consumidores em matéria de segurança.

V. Obrigações dos operadores económicos

1. Quais são as obrigações dos fabricantes?

Um fabricante é uma pessoa singular ou coletiva que produz um produto, ou o manda conceber e fabricar, e o comercializa sob o seu próprio nome ou marca.

Exemplo: uma pequena oficina de mobiliário que produz mesas e as vende sob a sua própria marca é o fabricante.



As principais obrigações dos fabricantes ao abrigo do RGSP são as seguintes:

- Requisito geral de segurança (ver secção III.1.).
- Análise de riscos e documentação técnica (ver capítulo IV.).

- **Procedimentos internos para garantir a conformidade dos produtos em série:** os fabricantes devem implementar procedimentos internos adequados para garantir a conformidade contínua dos produtos fabricados em série com os requisitos gerais de segurança. A conceção destes procedimentos depende de cada caso específico. Pode basear-se em procedimentos organizacionais, diretrizes, normas ou na nomeação de um administrador ad hoc.
- **Aposição de informações de identificação do fabricante no produto.**
- **Fornecimento de instruções claras e informações de segurança (informações ao utilizador).**

Gestão de reclamações: como fabricante, é obrigado a estabelecer um mecanismo de reclamações através de canais de comunicação acessíveis ao público (por exemplo, telefone, endereço eletrónico ou secção dedicada do site). Os consumidores devem poder apresentar reclamações e comunicar informações sobre acidentes ou questões de segurança através destes canais. O fabricante também deve investigar as reclamações recebidas e manter um registo interno das mesmas, bem como das recolhas de produtos e ações corretivas.

- **Obrigações de comunicação de acidentes:** ver secção VIII.1 para mais pormenores.
- **Medidas para produtos perigosos:** Consulte o Capítulo VIII para obter procedimentos detalhados de recolha.

2. Quais são as obrigações dos representantes autorizados?

Um representante autorizado é uma pessoa singular ou coletiva estabelecida na UE que recebeu um mandato por escrito de um fabricante fora da UE para agir em seu nome no que diz respeito às obrigações de conformidade. Esta função é particularmente

importante para os fabricantes sediados fora da UE, uma vez que garante que seja estabelecida na UE uma entidade responsável pela segurança dos produtos.

Exemplo: Uma marca de fora da UE que vende na UE pode nomear uma empresa de consultoria em Espanha como seu representante autorizado para tratar da documentação regulamentar necessária.



Como importador, tem as seguintes obrigações:

a. Dever de verificação (antes da colocação no mercado):

- O importador deve garantir que o produto cumpre os requisitos gerais de segurança.
- O importador deve verificar proativamente se o fabricante cumpriu as suas obrigações ao abrigo do RGSP antes de colocar um produto no mercado. Isto implica um processo de verificação ativo para garantir que o fabricante realizou uma análise de risco interna e preparou a documentação técnica necessária.
- Como importador, geralmente não é necessário realizar as suas próprias avaliações de risco, mas deve verificar se as informações necessárias estão disponíveis junto do fabricante.
- Verifique se o produto possui um número de tipo, lote ou série ou outro identificador.
- Deve também confirmar que o nome do fabricante, a denominação comercial ou marca registada, o endereço postal e o endereço eletrónico estão indicados no produto, na sua embalagem ou num documento que o acompanha, e que estas informações não estão ocultas.

Proibição de colocação no mercado em caso de não conformidade:

- Se houver motivos para acreditar que um produto não está em conformidade com os

As principais obrigações são:

Cumprimento das obrigações do fabricante.

- Cooperação com as autoridades de fiscalização do mercado

Obrigações de informação: se um representante autorizado tiver motivos para acreditar que um produto representa um perigo, deve informar o fabricante. Deve também informar as autoridades competentes sobre todas as medidas corretivas tomadas para mitigar os riscos, incluindo notificações através do Safety-Business-Gateway.

3. Quais são as obrigações dos importadores?

Um importador é definido como qualquer pessoa singular ou coletiva sediada na UE que introduz um produto proveniente de um país terceiro no mercado da UE.

Exemplo: uma loja em Itália que encomenda utensílios de cozinha diretamente do Vietname e os vende localmente seria considerada um importador.

requisitos gerais de segurança ou é perigoso, o produto não deve ser colocado no mercado.

Nesses casos, o importador deve informar o fabricante e as autoridades de fiscalização do mercado através do [Safety-Business-Gateway](#) sem demora injustificada.

b. Anexar informações do importador.

c. Instruções e informações de segurança.

d. Condições de armazenamento e transporte:

- Os importadores são responsáveis por garantir que as condições de armazenamento e transporte não comprometam a segurança do produto.

e. Conservação da documentação técnica:

- Os importadores devem conservar uma cópia da documentação técnica do fabricante durante um período de dez anos a contar da data de colocação do produto no mercado. Esta documentação deve ser disponibilizada às autoridades de fiscalização do mercado, mediante pedido.

f. Cooperação e medidas corretivas:

- Os importadores devem cooperar com as autoridades de fiscalização do mercado e com o fabricante para garantir a segurança do produto.
- Se um importador determinar que um produto é perigoso, deve informar o fabricante e tomar as medidas corretivas necessárias. Os detalhes completos destas medidas podem ser encontrados no capítulo VIII.

g. Canais de comunicação e gestão de reclamações:

- Os importadores devem verificar se o fabricante estabeleceu canais de comunicação acessíveis ao público (por exemplo, número de telefone, endereço eletrónico ou secção do sítio Web)

através dos quais os consumidores podem apresentar reclamações e comunicar acidentes ou problemas de segurança relacionados com o produto.

- Devem também manter um registo interno de reclamações, recolhas de produtos e medidas corretivas, comunicando os resultados ao fabricante, aos distribuidores e aos mercados online.

h. Notificação de acidentes:

- Os importadores e distribuidores têm a obrigação de comunicar acidentes ao fabricante. Isto permite ao fabricante cumprir as suas obrigações de comunicação relativamente a acidentes qualificados. Mais detalhes podem ser encontrados na secção VIII.1.

i. Recalls/avisos de segurança com informação direta ao consumidor:

- Consulte o capítulo VIII para obter informações detalhadas sobre os procedimentos de recolha.

4. Quais são as obrigações dos distribuidores?

Um distribuidor é uma pessoa singular ou coletiva na cadeia de abastecimento, que não é o fabricante ou importador, e que disponibiliza um produto no mercado. Os distribuidores geralmente compram produtos de fabricantes ou importadores e depois revendem-nos por grosso ou diretamente aos consumidores.

Exemplo: um retalhista local que compra brinquedos a um importador sediado na UE e os vende na sua loja é um distribuidor.

As principais obrigações dos distribuidores são as seguintes:

- **Dever de verificação (antes da colocação no mercado):** Antes de disponibilizar um produto no mercado, um distribuidor deve **verificar** se o fabricante e, se aplicável, verificar se o importador cumpriu as suas obrigações ao abrigo do RGSP. Esta verificação inclui garantir que o produto ostenta:
 - Um número de tipo, lote ou série, ou outro identificador.
 - O nome do fabricante, nome comercial ou marca registada, endereço postal e endereço eletrónico.
 - Instruções claras e informações de segurança numa língua facilmente compreensível pelos consumidores do Estado-Membro onde o produto é disponibilizado. O requisito das instruções pode ser dispensado se o produto puder ser utilizado com segurança sem elas.
 - Trata-se principalmente de um dever de verificação formal, o que significa que os distribuidores verificam a presença destes detalhes, em vez da sua exatidão substantiva.
- **Não colocação de produtos perigosos no mercado:** Um produto perigoso é qualquer produto que não cumpra os requisitos de segurança definidos na secção IV. Os distribuidores não devem colocar produtos no mercado se tiverem motivos para acreditar que um produto não cumpre os requisitos gerais de segurança ou é perigoso. Devem **informar o fabricante ou importador**, bem como as **autoridades de fiscalização do mercado** competentes, através do Safety-Business-Gateway, sem demora injustificada.
- **Condições de armazenamento e transporte:** Os distribuidores são responsáveis por garantir que estas condições não comprometam a segurança de um produto.
- **Procedimentos internos para a segurança dos produtos:** Os distribuidores devem garantir que dispõem dos procedimentos internos adequados para manter a segurança dos produtos em todas as suas operações.
- **Cooperação e medidas corretivas:** Os distribuidores devem cooperar com as autoridades de fiscalização do mercado e o fabricante para garantir a segurança dos produtos. Se um distribuidor determinar que um produto é perigoso, deve informar o fabricante ou importador e garantir que as medidas corretivas necessárias sejam tomadas. Essas medidas podem incluir a retirada do produto da venda (tanto online como offline) e o seu recall do mercado. Devem também comunicar isso ao Safety-Business-Gateway.
- **Canais de comunicação e gestão de reclamações:**
 - Os distribuidores devem verificar se o fabricante estabeleceu **canais de comunicação acessíveis ao público** (por exemplo, telefone, endereço eletrónico ou secção do site) através dos quais os consumidores podem apresentar reclamações e comunicar acidentes ou problemas de segurança relacionados com o produto.
 - Se o fabricante não tiver estabelecido tais canais, o **distribuidor deve estabelecer um por conta própria**.
 - Devem manter um **registo interno de reclamações**, recolhas de produtos e medidas corretivas, e comunicar os resultados ao fabricante, a outros distribuidores e aos mercados online.
 - Os distribuidores também são obrigados a comunicar **acidentes relacionados com produtos** ao fabricante, permitindo-lhes

cumprir as suas próprias obrigações de comunicação relativamente a acidentes qualificados (aqueles que causam morte ou efeitos adversos graves para a saúde).

- **Conservação da documentação técnica:** Embora os fabricantes sejam os principais responsáveis pela conservação, os distribuidores devem ser capazes de fornecer todas as informações e documentação necessárias para demonstrar a conformidade do produto, se solicitado pelas autoridades de fiscalização do mercado.
- **Recolhas de produtos e avisos de segurança:** Consulte o Capítulo VIII para obter procedimentos detalhados de recolha.

Se desempenhar várias funções (por exemplo, importador e distribuidor), deve cumprir os requisitos para todas elas.

VI. Rastreabilidade e rotulagem

1. O que é a identificação única do produto?

Embora o RGSP não defina explicitamente o termo «identificação única do produto», exige que sejam fornecidas informações específicas para permitir a **identificação clara de um produto**, particularmente no contexto do comércio eletrónico e das vendas à distância. Estes requisitos são essenciais para garantir a segurança do consumidor e a rastreabilidade no mercado digital. Para os requisitos completos de rastreabilidade, consulte o capítulo XI.

1. Identificação do produto em produtos físicos

Um modelo de etiqueta RGSP em conformidade deve ser claro e acessível e conter o seguinte:

- **Secção do cabeçalho:**
 - Logótipo da empresa

- Nome do produto
- **Secção de identificação:**
 - Modelo/lote/número de série
 - Informações do fabricante, incluindo a pessoa responsável na UE, se aplicável
- **Secção de segurança e avisos:**
 - Avisos de perigo claros
 - Instruções de utilização
- **Secção de contacto:**

Consulte a secção seguinte para obter mais informações.

2. Requisitos adicionais para vendas online

Para produtos colocados online, é necessário exibir as informações para a identificação do produto mencionadas acima. Além disso, deve ser indicado o seguinte:

- Uma imagem do produto
- Todos os avisos e informações de segurança necessários que constam no produto ou que o acompanham.

Tenha em atenção: A simples exibição de imagens da embalagem não é suficiente para cumprir esta obrigação. As informações online e as instruções físicas que acompanham o produto devem ser consistentes. Fornecer apenas um «Guia de Início Rápido» online, se este não contiver todas as informações relevantes para a segurança, constitui uma violação do RGSP.

2. Dados de contacto dos operadores económicos

O RGSP estabelece diretrizes claras sobre como os operadores económicos devem fornecer **os seus dados de contacto** para garantir a **rastreabilidade, a transparência e a segurança dos consumidores**.

1. Para fabricantes e importadores (Rotulagem física)

O seguinte deve ser fornecido no **próprio produto** ou, se isso não for possível, na **embalagem ou nos documentos que o acompanham**:

- Nome ou nome comercial/marca registada
- **Endereço postal** completo
- **Endereço eletrónico** (pode ser um e-mail ou um formulário de contacto no sítio Web)
- Se for diferente, o endereço de um **único ponto de contacto**
- Se o fabricante **não** estiver **na UE**, inclua também os dados de contacto da **pessoa responsável na UE**.

2. Vendas online

Para **todas as ofertas online** (novas ou usadas), deve ser **claramente apresentado** o seguinte:

- Detalhes de contacto completos do fabricante, conforme prescrito acima.
- Um único ponto de contacto onde os consumidores possam contactar diretamente o fornecedor de um mercado online relativamente a quaisquer questões de segurança dos produtos.



3. Quais são os requisitos para a conservação da documentação?

O RGSP introduz requisitos específicos para a conservação de documentação, a fim de melhorar a

segurança dos produtos na era digital. Os requisitos específicos são os seguintes:

• Documentação técnica

O quê: Os fabricantes devem realizar uma análise interna de riscos e criar documentação técnica antes de colocar os produtos no mercado. Esta documentação inclui uma descrição geral do produto e as suas características essenciais relevantes para a avaliação da segurança. Também abrange uma análise dos riscos potenciais do produto e as soluções escolhidas para os eliminar ou mitigar, incluindo os resultados de quaisquer testes realizados pelo fabricante ou para o fabricante.

Quem: Os fabricantes são responsáveis por garantir que estes documentos técnicos estejam atualizados e por disponibilizá-los às autoridades de fiscalização do mercado, mediante solicitação. Os importadores também são obrigados a manter uma cópia da documentação técnica preparada pelo fabricante à disposição das autoridades de fiscalização do mercado.

Por quanto tempo: Tanto os fabricantes como os importadores devem conservar esta documentação técnica por um período de dez anos após a colocação do produto no mercado.

• Registos de reclamações e dados pessoais

O quê: Os fabricantes devem estabelecer canais de comunicação acessíveis ao público através dos quais os consumidores possam apresentar reclamações e comunicar acidentes ou preocupações de segurança. Quando tais reclamações são recebidas, os fabricantes devem investigá-las e manter um registo interno (registo) dessas reclamações. Este registo deve também documentar as recolhas de produtos e quaisquer medidas corretivas tomadas.

Quem: Esta obrigação recai principalmente sobre os fabricantes. Os importadores também devem estabelecer canais e registos internos semelhantes e comunicar os resultados ao fabricante.

Por quanto tempo: quaisquer dados pessoais armazenados neste registo só devem ser mantidos durante o tempo necessário para investigar a reclamação sobre um produto alegadamente perigoso e, em nenhum caso, por mais de cinco anos após a introdução dos dados.

- **Informações de rastreabilidade (dados de fornecedores e clientes)**

O quê: O RGSP enfatiza a rastreabilidade do produto ao longo da cadeia de abastecimento. Isso envolve a recolha e o armazenamento de dados para identificar o produto, seus componentes e os operadores económicos envolvidos na sua cadeia de abastecimento. Isso inclui dados de fornecedores e clientes.

Quem: Todos os operadores económicos são igualmente responsáveis pela manutenção destes dados de rastreabilidade.

Por quanto tempo: As informações para a rastreabilidade do produto, especificamente os dados do fornecedor e do cliente, devem ser mantidas por seis anos.

VII. Vigilância do mercado e conformidade

1. Qual é o papel das autoridades nacionais?

As autoridades nacionais, em particular as autoridades de fiscalização do mercado, desempenham um papel crucial na garantia da segurança dos produtos ao abrigo do RGSP. As suas amplas responsabilidades visam

reforçar a proteção dos consumidores num mercado cada vez mais digital e globalizado.

Aqui está uma descrição detalhada das suas principais funções:

- **Aplicação da lei e fiscalização do mercado**

As autoridades nacionais são as principais responsáveis por garantir a conformidade e a segurança dos produtos nas suas jurisdições. Entre outras coisas, isso inclui a recolha de informações e a inspeção da documentação técnica dos produtos, mediante solicitação.

Os representantes autorizados devem transmitir as informações e a documentação necessárias relativas à segurança dos produtos às autoridades de fiscalização do mercado, mediante pedido justificado. Os importadores devem também conservar os documentos técnicos do fabricante durante 10 anos e garantir que estão prontos para inspeção pelas autoridades, mediante pedido.

- **Funcionamento do sistema Safety Gate**

As autoridades nacionais trocam informações sobre produtos perigosos através do sistema Safety Gate. Consulte a secção seguinte para obter informações detalhadas sobre o sistema Safety Gate.

- **Receção de relatórios de acidentes**

- As autoridades nacionais são as **destinatárias dos relatórios de acidentes** dos fabricantes.
- Esses relatórios são obrigatórios para acidentes que resultem em morte ou efeitos adversos graves para a saúde e a segurança humanas. Esses relatórios têm como objetivo fornecer informações valiosas para a fiscalização do mercado e ajudar a identificar categorias de produtos potencialmente perigosos.
- Espera-se que reajam a estes relatórios, o que poderá levar a avisos ou recolhas.

- **Gestão de informações e documentação**

- Podem **solicitar documentação técnica** aos fabricantes, que são obrigados a conservá-la durante dez anos após a colocação do produto no mercado.
- Os representantes autorizados e os importadores devem também fornecer às autoridades de fiscalização do mercado as informações e os documentos necessários para demonstrar a segurança dos produtos, mediante pedido.
- Garantem igualmente que são fornecidas instruções claras e informações de segurança numa língua facilmente compreensível pelos consumidores nos respetivos Estados-Membros.
- **Sanções por violações**
 - Os Estados-Membros são **obrigados a estabelecer sanções** para as violações do RGSP

2. O que é o «Safety Gate»?

O **Safety Gate**, anteriormente denominado sistema **RAPEX**, é um sistema de alerta rápido modernizado e alargado para produtos perigosos na UE. Recolhe e divulga informações essenciais, permitindo às autoridades reagir rapidamente a ameaças e ajudando os operadores económicos a cumprir as suas obrigações. Também permite aos consumidores tomar decisões informadas sobre a segurança dos produtos.

O sistema Safety Gate é composto por **três elementos principais**:

- **Sistema de Alerta Rápido Safety Gate**: este sistema funciona como um mecanismo de alerta rápido para o **intercâmbio de informações sobre produtos perigosos** e as medidas corretivas tomadas pelos operadores económicos ou pelas autoridades nacionais.
- **Portal Safety Gate**: este portal web destinado ao público proporciona aos cidadãos **acesso gratuito**

a **informações selecionadas** do sistema de alerta rápido. Os consumidores podem utilizar o **Portal de Segurança do Consumidor** para informar a Comissão sobre produtos que possam representar um risco para a saúde e a segurança. Ajuda os consumidores a identificar quaisquer produtos perigosos que possam ter adquirido e a compreender quaisquer recolhas ou avisos de segurança associados.

- **Safety Business Gateway**: Este portal web foi **especificamente concebido para operadores económicos** e fornecedores de mercados online. Estes devem utilizá-lo obrigatoriamente para comunicar produtos perigosos e acidentes relacionados com produtos. As autoridades nacionais podem então utilizar estas informações para criar um alerta no Sistema de Alerta Rápido Safety Gate, a fim de partilhar informações com outros Estados-Membros e evitar mais lesões causadas pelo produto. Um resumo destas informações será também publicado no Portal Safety Gate.

As principais funções e funcionalidades do Safety Gate são:

- **Intercâmbio de informações**: facilita o intercâmbio de informações sobre produtos perigosos e medidas corretivas entre as autoridades nacionais de fiscalização do mercado, a Comissão Europeia e os operadores económicos, caso os produtos também sejam vendidos noutros países.
- **Reforço da aplicação da lei**: o Safety Gate fornece às autoridades nacionais as ferramentas necessárias para reforçar os seus poderes de aplicação da lei, permitindo-lhes investigar produtos perigosos vendidos online e monitorizar a conformidade.
- **Notificação de acidentes**: os operadores económicos devem notificar acidentes graves (que resultem em morte ou efeitos adversos graves para

a saúde) às autoridades nacionais através do Safety Business Gateway. Embora nem todos os acidentes exijam uma recolha, estas notificações geram informações cruciais para a fiscalização do mercado e ajudam a identificar categorias de produtos potencialmente perigosos que podem exigir uma recolha.

- **Sensibilização do público:** avisos de recolha ou alertas de segurança claros e visíveis são divulgados através de vários canais para garantir que os consumidores sejam informados e possam tomar as medidas necessárias.
- **Rastreabilidade e cooperação:** melhora a rastreabilidade dos produtos e promove a cooperação entre os operadores económicos, os mercados online e as autoridades de fiscalização do mercado.

3. Existe uma obrigação de cooperação com as autoridades nacionais?

O RGSP exige que vários operadores económicos forneçam acesso à documentação de conformidade, mediante solicitação, principalmente às autoridades de fiscalização do mercado.

O sistema Safety Gate facilita esta troca de informações através dos seus vários componentes, tais como o Safety Business Gateway, e garante que a documentação necessária está disponível para as autoridades monitorizarem e fazerem cumprir a segurança dos produtos em todo o mercado da UE.

VIII. Ações corretivas e recolhas de produtos

1. Quando é necessário proceder à recolha de um produto?

É **necessário** proceder à recolha de **um produto quando este representa um risco para a segurança ou é considerado perigoso**.

Se um produto já no mercado for **considerado perigoso**, os fabricantes devem informar imediatamente as autoridades de fiscalização do mercado competentes e, se for caso disso, aplicar medidas corretivas.

Funções dos operadores económicos:

Os fabricantes são os principais responsáveis por garantir que os seus produtos sejam concebidos e fabricados em conformidade com os requisitos gerais de segurança. Quando tomam conhecimento de que o seu produto é perigoso, devem tomar medidas corretivas, incluindo recolhas, e informar os consumidores e as autoridades de fiscalização do mercado competentes.

Os importadores devem também informar as autoridades sobre os produtos perigosos e quaisquer medidas corretivas tomadas.

Os distribuidores devem informar o fabricante, o importador e as autoridades de fiscalização do mercado se tiverem motivos para acreditar que um produto não está em conformidade ou é perigoso. Em **casos excecionais** em que o fabricante e o importador não tomem as medidas corretivas necessárias, um distribuidor pode ser obrigado a realizar uma ação no terreno, que pode incluir um recall ou um aviso de segurança.

Considere um recall de um produto como um alarme de incêndio para produtos de consumo. Assim como um alarme de incêndio soa quando um perigo significativo (incêndio) é detetado, um recall de produto é acionado quando um produto perigoso é identificado, exigindo uma ação imediata e generalizada para proteger o público.

2. Que medidas devem ser tomadas se um produto representar um risco?

O RGSP exige que os operadores económicos tomem uma série de medidas se um produto representar um risco ou for considerado perigoso, a fim de garantir a segurança do consumidor.

As principais medidas a tomar são as seguintes:

- **Fornecer informações imediatas às autoridades competentes e implementar medidas corretivas:**
 - Se um produto já colocado no mercado for considerado perigoso, os operadores económicos devem informar imediatamente as autoridades de fiscalização do mercado competentes.
 - Devem também informar os consumidores sobre o risco e quaisquer medidas corretivas que estejam a ser tomadas.
 - **Notificação específica de acidentes (para fabricantes):** Ver acima, na secção VII.2.
 - **Utilização do Safety Business Gateway:** Ver acima.
 - **Envolvimento dos importadores e distribuidores:**
 - **Os importadores** devem informar as autoridades sobre os produtos perigosos e as medidas corretivas tomadas. Devem também informar o fabricante.
 - **Os distribuidores** devem informar o fabricante, o importador e as autoridades de fiscalização do mercado se tiverem motivos para acreditar que um produto não está em conformidade ou é perigoso.
 - Em **casos excecionais**, quando o fabricante e o importador não tomarem as medidas
- corretivas necessárias, um distribuidor pode ser obrigado a realizar uma ação no terreno, incluindo uma recolha do produto ou um aviso de segurança.
- **Recolhas eficazes de produtos e avisos de segurança:**
 - A recolha de um produto é necessária quando este **representa um risco para a segurança** ou é considerado **perigoso**. Isto aplica-se apenas a **ações no terreno relevantes para a segurança**.
 - Os operadores económicos e os fornecedores de mercados online devem garantir o **contacto direto com os consumidores**, sempre que possível, aproveitando os dados de clientes disponíveis em programas de fidelização ou sistemas de registo de produtos. Devem também oferecer aos consumidores a opção de fornecer dados de contacto separados exclusivamente para fins de segurança.
 - **Um aviso de recolha ou de segurança claro e visível** deve ser divulgado através de **outros canais adequados** para garantir o maior alcance possível, tais como websites da empresa, canais de redes sociais, newsletters e pontos de venda. Também podem ser necessários anúncios nos meios de comunicação social.
 - **Os avisos de recolha** devem ser redigidos numa língua facilmente compreensível para os consumidores do Estado-Membro onde o produto é comercializado. Devem também evitar formulações que relativizem a situação, como «voluntário», «preventivo», ou declarações de que não foram comunicados acidentes.
- A Comissão publicou um modelo de aviso de recolha no Regulamento de Execução (UE)

2024/1435. Este modelo pode ser consultado aqui, no anexo 1. Embora se trate de um modelo e não de um documento obrigatório, os operadores económicos devem garantir que todas as informações exigidas pelo artigo 36.º, n.º 2, do RGSP são transmitidas, mesmo que não utilizem o modelo.

- Os operadores económicos devem oferecer aos consumidores **soluções eficazes, gratuitas e atempadas**, que podem incluir a reparação ou substituição do produto por outro seguro do mesmo tipo, ou o reembolso adequado. Os operadores económicos devem oferecer aos consumidores pelo menos duas destas opções. Uma opção é suficiente se as outras forem impossíveis, desproporcionadas ou ineficazes.
- Os avisos de recolha devem incluir um **número de telefone gratuito ou um serviço interativo online** (por exemplo, chatbot) para permitir que os consumidores obtenham mais informações.
- **Documentação e manutenção de registos:**
 - Os fabricantes são obrigados a realizar uma **análise interna de risco** e a preparar **documentação técnica** para os seus produtos. Esta documentação deve ser mantida durante **dez anos** após a colocação do produto no mercado e deve ser disponibilizada às autoridades de fiscalização do mercado competentes, mediante pedido.
 - Os importadores também devem manter uma cópia da documentação técnica por dez anos e disponibilizá-la às autoridades, mediante solicitação.
 - Os fabricantes devem manter um **registo interno** de reclamações, recolhas de produtos e medidas corretivas.

Consulte os anexos 1 e 2 para obter uma lista de verificação de recolha de produtos e um modelo de aviso de recolha.

Exemplo: Cenário de recolha de produtos

Produto: Luz noturna LED para crianças

Fabricante: Kinderlichter GmbH, Alemanha

Problema identificado: Um lote de luzes noturnas LED sobreaquece após quatro horas de uso contínuo, apresentando risco de queimaduras e incêndio. Foram relatadas três reclamações de consumidores e um incidente envolvendo danos causados por fumo.

Medidas tomadas:

Avaliação interna de risco: Confirma o risco de incêndio quando usado durante a noite.

Suspensão das vendas: o fabricante suspendeu todas as remessas e listagens online.

Notificação às autoridades: Enviada através do Safety Business Gateway, incluindo os códigos dos lotes afetados e imagens.

Aviso de recolha: Publicado online e nas lojas.

Contacto com o consumidor: Todos os compradores online receberam um e-mail diretamente, utilizando os dados do cliente armazenados durante o processo de venda.

Devolução e solução: É fornecida uma etiqueta de devolução através do portal online e o reembolso será emitido no prazo de dez dias úteis.

Relatório de acompanhamento às autoridades: 82% das recolhas foram concluídas no prazo de 30 dias.

IX. Fornecedor de mercados online

O RGSP introduz **novas regras específicas e significativas para os mercados online**. Estas novas regras são uma resposta direta a grandes mudanças sociais, como o aumento da digitalização e o boom do

comércio online. As regras do RGSP sobre mercados online são adicionais à legislação existente sobre vendas online e à distância. Mais informações sobre estas regras podem ser encontradas nos [módulos anteriores](#), especialmente no Módulo 6, que aborda os direitos e obrigações nos mercados digitais.

Um fornecedor de mercado online é definido como um «fornecedor de um serviço de intermediação que utiliza uma interface online que permite aos consumidores celebrar contratos à distância com comerciantes para a venda de produtos». Uma interface online refere-se a websites, aplicações ou plataformas digitais utilizadas para a venda de produtos. No entanto, é importante referir que estes fornecedores **não** são **explicitamente considerados «operadores económicos»** no sentido jurídico ao abrigo do RGSP, apesar de serem frequentemente mencionados juntamente com eles. No entanto, estão sujeitos a obrigações próprias e distintas.

Os aspetos principais destas regras especiais para os mercados online são os seguintes:

- **Registo no Portal Safety Gate:** Uma das principais obrigações dos prestadores de serviços de mercados online é **registar-se no Portal Safety Gate**.
- **Garantir a segurança e a informação dos produtos:** os mercados online desempenham um papel crucial na proteção dos consumidores contra produtos perigosos vendidos através das suas plataformas. Por conseguinte, devem dispor de processos internos para garantir a conformidade e respostas rápidas.
 - Devem garantir que os produtos oferecidos nas suas plataformas **cumprem os requisitos de segurança**.
 - São obrigados a fornecer interfaces que permitam aos vendedores **exibir informações claras e visíveis sobre a segurança dos produtos**, conforme estipulado pelo RGSP. Devem também

proibir a listagem de produtos perigosos que tenham sido objeto de um alerta do Safety Gate.

- **Ponto de contacto único para os consumidores:** Isto permite aos consumidores comunicar de forma fácil e rápida sobre todas as questões relacionadas com a segurança dos produtos.
- **Comunicação direta com os consumidores durante os recalls:** os fornecedores de mercados online devem, sempre que possível, **informar diretamente os consumidores que adquiriram um produto perigoso** através da sua plataforma durante os recalls de produtos ou alertas de segurança. Isso envolve o uso de dados disponíveis dos clientes, como os de programas de fidelidade ou sistemas de registo de produtos, para estabelecer contacto direto.
- **Divulgação de avisos de recolha:** Quando o contacto direto for ineficaz, os fornecedores de mercados online, juntamente com os operadores económicos, devem **divulgar um aviso de recolha ou de segurança claro e visível através de outros canais adequados**, a fim de garantir o maior alcance possível.
- **Cooperação com as autoridades de fiscalização do mercado:** Os mercados online devem **cooperar com as autoridades de fiscalização do mercado** para resolver questões de segurança dos produtos e remover produtos perigosos das suas plataformas. Espera-se também que forneçam informações para ajudar a identificar produtos perigosos. Além disso, deve ser introduzido um ponto de contacto único com as autoridades para comunicação direta. Estas informações devem ser fornecidas no Portal Safety Gate.
- **Modelos de negócio híbridos:** As empresas que operam tanto como vendedores online (por exemplo, através das suas próprias lojas online) como fornecedores de mercados online

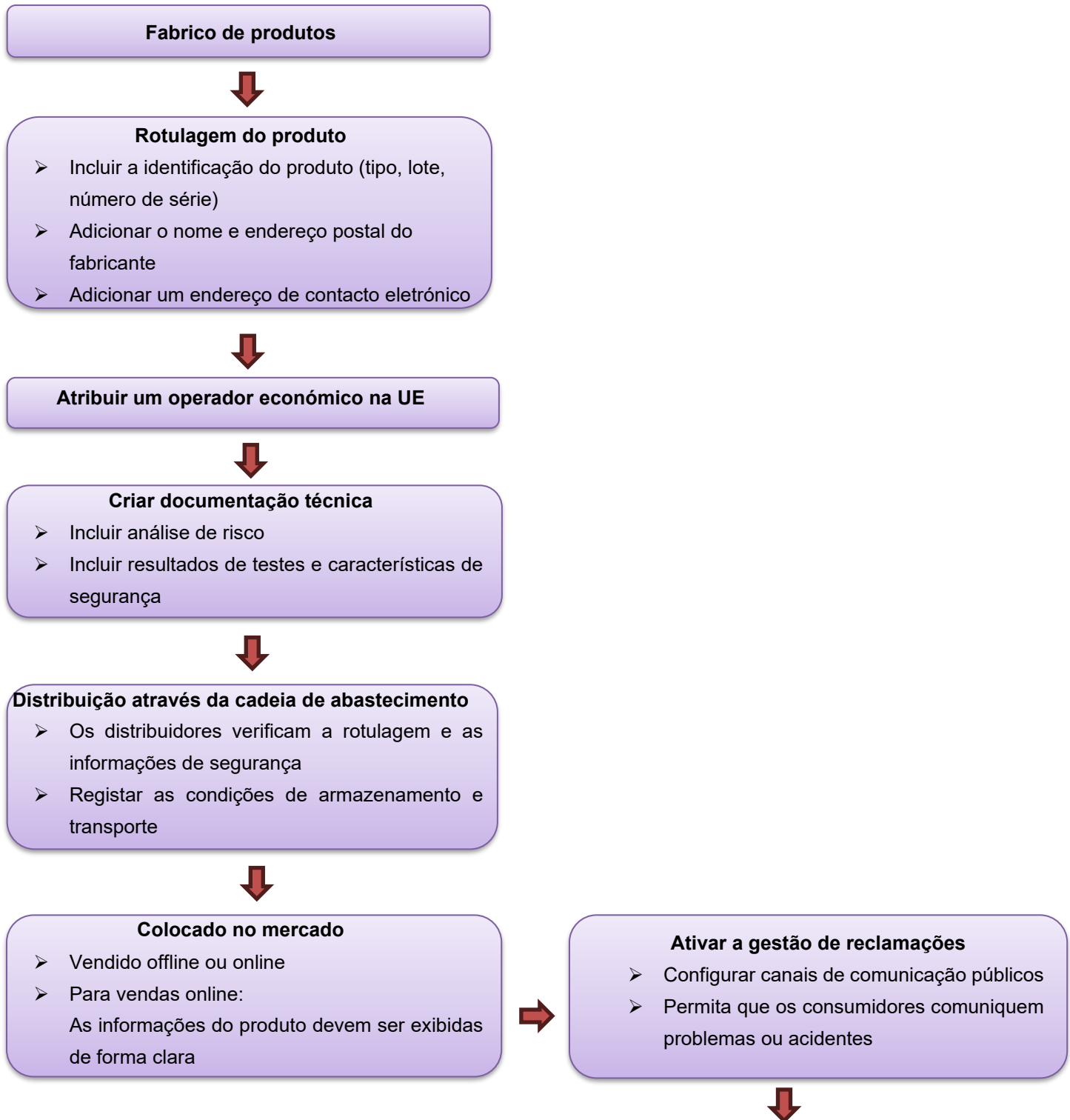
devem cumprir as regras em ambas as capacidades. Devem cumprir as obrigações de um vendedor online relativamente aos produtos que vendem diretamente e, simultaneamente, cumprir as obrigações de um fornecedor de mercado online relativamente às atividades da sua plataforma.

X. Apoio e recursos

Especificamente, o regulamento estabelece que as micro, pequenas e médias empresas devem ser capazes de cumprir as suas novas obrigações. Para tal, a Comissão está mandatada para desenvolver orientações práticas e medidas adaptadas, incluindo canais diretos para ligar especialistas às PME, tendo em conta a necessidade de simplificar e limitar os encargos administrativos. A publicação está pendente, pode visitar www.consumerlawready.eu para obter atualizações.

Vários outros recursos e organizações podem fornecer apoio ou informações, especialmente para operadores económicos que lidam com a segurança e conformidade dos produtos na UE.

XI. Visão geral compacta dos requisitos de rastreabilidade





Manter o registo interno

- Registar reclamações, incidentes e recolhas
- Armazenar dados durante os períodos exigidos:
 - Documentos técnicos: 10 anos
 - Dados de fornecedores/clientes: 6 anos
 - Dados pessoais: no máximo 5 anos



**Se for identificado um risco =
Tome medidas imediatas**

- Notificar as autoridades competentes através do Safety Business Gateway
- Informar os consumidores (recall ou aviso de segurança)



Recolha do produto

- Implementar e documentar o recall
- Utilizar vários canais



Cooperação na cadeia de abastecimento

- Todos os operadores económicos devem cooperar com as autoridades de fiscalização

XII. Estudo de caso: Conformidade com a segurança dos produtos na prática

Perfil da empresa

Empresa: KitchenSlice Haushaltswaren OG

Localização: Viena, Áustria

Tipo de negócio: PME – importador e distribuidor de marcas próprias

Produto: Cortador de legumes Mandoline feito de plástico e aço inoxidável.

Fabricante: Produção OEM no Vietname.

Canais de vendas: Loja online própria, Amazon e retalhistas locais de utensílios de cozinha.

1. Antes da colocação no mercado

Avaliação da segurança do produto

A KitchenPro realiza uma avaliação de risco estruturada com foco em:

- **Riscos de laceração** ao trocar as lâminas
- **Risco de escorregamento** devido a uma base instável
- Utilização inadequada por crianças ou utilizadores sem supervisão

A documentação técnica inclui:

- Descrição e construção do material
- Relatórios de testes laboratoriais
- Declaração de conformidade com as normas aplicáveis
- Justificação da classificação etária e rotulagem de perigo

2. Rotulagem e rastreabilidade

Identificação do produto

- No produto e na embalagem:
 - Modelo: *Mandolina MP-Classic*
 - N.º do lote: 2024-VN-KP08
 - Símbolo de aviso: «*Não adequado para crianças – lâminas afiadas*»
 - Marcação CE (aplicável apenas à embalagem)

Responsável na UE

A KitchenSlice atua como **responsável** nos termos do RGSP:

- Nome completo da empresa e endereço postal
- Contacto eletrónico: sicherheit@kitchenslice.at

Rotulagem digital

- O código QR na embalagem remete para:
 - Instruções de segurança multilingues
 - Tutorial em vídeo sobre a troca da lâmina
 - Portal de atendimento ao cliente e devoluções

Sistema interno de rastreabilidade

A KitchenSlice mantém:

- Rastreabilidade de lotes e produtos
- Registos e informações de contacto dos fornecedores
- Registo de reclamações e devoluções
- Arquivo de documentação de riscos e recolhas (período de 10 anos)

3. Vendas online e conformidade com o Artigo 19

Antes da compra

As páginas dos produtos (loja online e listagens da Amazon) incluem:

- Imagens do produto, modelo e ID do lote
- Aviso de segurança visível
- Informações completas de contacto do fabricante e da pessoa responsável na UE
- Um link para download do manual digital

4. Incidente e recolha

Problema identificado:

Vários consumidores relataram ferimentos por corte ao trocar as lâminas, apesar da proteção incluída. Um caso exigiu cuidados médicos ambulatoriais na França.

Avaliação de risco

O risco é classificado como moderado devido ao potencial de ferimentos graves se usado incorretamente e às instruções de manuseio pouco claras.

Ações de recolha

1. **As vendas foram suspensas** em todas as plataformas e para os retalhistas.
2. **Notificação através do Safety Business Gateway** às autoridades competentes na Alemanha, França e Áustria.
3. **Aviso de recolha padronizado:**

⚠ **Recolha do produto: «Mandoline MP-Classic»**

Lote n.º 2024-VN-KP08

Risco: A lâmina pode causar ferimentos durante a substituição.

Pare de usar o produto imediatamente!

Devolva-o para obter uma peça de substituição gratuita ou um reembolso total.

Para mais detalhes, visite www.kitchenslice.at/recall ou envie um e-mail para recall@kitchenslice.at.

4. **Canais de comunicação utilizados:**

- E-mail para todos os clientes da loja online
- Aviso de recolha no site e na Amazon
- Cartazes em lojas físicas
- Anúncio nas redes sociais

Solução oferecida:

- Os clientes podiam escolher:
 - Um acessório protetor de lâmina melhorado gratuito
 - Um reembolso total
- Dados de devolução rastreados por lote

5. Acompanhamento:

- São enviadas atualizações semanais às autoridades de fiscalização do mercado.
- A taxa de devolução atingiu 78% em seis semanas
- Melhorias internas realizadas:
 - Melhores instruções técnicas
 - É necessário realizar testes externos de usabilidade antes de futuros lançamentos.
 - Sistema de gestão de reclamações digitalizado

Anexo

Anexo 1 - Modelo de aviso de recolha pela Comissão Europeia

Regulamento de Execução (UE) n.º 2024/1435 da Comissão

[COMPANY NAME] RECALLS [PRODUCT]

Insert picture(s) of product & a graphical indication of where to find identification numbers (if applicable)

For the online version of the recall notice, it is important that essential information contained in the picture, especially if it is needed to identify the recalled product, is also available in a written format that is machine-readable.

Include clear description of the recalled product, including PRODUCT IDENTIFICATION INFORMATION:

- Name and brand of the product
- Product identification numbers, such as batch and serial number and, if applicable, graphical indication of where to find them on the product
- Information on where, when and by whom the product was sold (if available)

WHY IS THIS PRODUCT DANGEROUS?

- Clearly state the hazard the product poses and why
- Don't use any terms or expressions that may decrease consumers' perception of risk, for example "voluntary"/ "precautionary"/ "discretionary", "in rare/specific situations" or by indicating that there have been no reported accidents

WHAT TO DO

- Instruct consumers to stop using the recalled product immediately
- Clearly explain the action consumers should take (for example, return to point of sale, schedule appointment for in-house pick-up/repair)

REMEDIES FOR CONSUMERS

- Clearly describe the remedies available to consumers among the following: repair, replacement, or refund (in accordance with Article 37 of Regulation 2023/988)
- Indicate whether additional incentives (for example discounts or vouchers) are available

CONTACT

- Provide the address of an interactive online service (such as a website with a contact form, or an email address) and/or free phone number where consumers can get more information in relevant official language(s) of the Union.



Company logo
(optional)

Product Safety Recall

Date

[APOLOGY (OPTIONAL)]

[LINKS TO SOCIAL MEDIA / WEBSITE (OPTIONAL)]

[QR CODE or other technical solution leading to recall page / more information
(OPTIONAL)]

SPREAD THE NEWS: Tell your friends and family about this recall!

Logo of market surveillance
authority if recall follows a
compulsory measure (optional)

Anexo 2 - Lista de verificação para uma recolha de produtos

A. Preparação interna

- ☐ Detetar um risco: identificar o risco do produto através de reclamações, incidentes ou testes internos.
- ☐ Realizar uma avaliação do risco: avaliar a natureza e a gravidade do risco.
- ☐ Interromper a distribuição: interromper imediatamente as vendas e o envio do produto afetado.
- ☐ Informar as equipas internas e os operadores: notificar os departamentos relevantes e os intervenientes na cadeia de abastecimento (distribuidores, importadores, mercados).

B. Notificação regulamentar

- ☐ Notificar as autoridades através do Safety Business Gateway (portal da UE para operadores económicos).
- ☐ Enviar as informações necessárias, incluindo:
 - Identificação do produto (tipo, lote, número de série)
 - Descrição do risco
 - Número de unidades afetadas
 - Países onde o produto foi vendido
 - Ações corretivas tomadas
 - Dados de rastreabilidade

C. Comunicação ao consumidor

- ☐ Redigir um aviso de recolha normalizado, em conformidade com o anexo I
- ☐ Distribuir o aviso de recolha através de:
 - Site da empresa
 - Redes sociais
 - Boletins informativos ou e-mail para clientes conhecidos
 - Sinalização física na loja (se aplicável)
 - Mercados online (requisito de visibilidade do recall)

D. Medidas práticas

- ☐ Organizar o processo de devolução ou reparação do produto:
 - Ofereça envio ou recolha gratuita para devolução
 - Ofereça opções de devolução na loja ou online
- ☐ Oferecer solução:
 - Reparação
 - Substituição segura
 - Reembolso total
- ☐ Acompanhe e registe todas as unidades devolvidas
- ☐ Manter registos internos de reclamações e recolhas

E. Acompanhamento e encerramento

- ☐ Relatar o progresso às autoridades
 - Quantos produtos foram devolvidos ou corrigidos
- ☐ Reavaliar os controlos de risco
- ☐ Atualizar os procedimentos para incidentes futuros
- ☐ Manter a documentação por pelo menos 10 anos



Anexo 3 – Exemplo de rótulo

Christmas Candle

Product Identification: WH-C2412 Batch 2025-11 Lot No.: 70176



Product identification

Manufacturer

Name: Shanghai Candles Ltd.

Registered Trademark: Aromatic candles

Postal Address: 28 Aroma Street, 201300 Shanghai

Electronic Address: support@aromaticcandles.com



Manufacturer details

Importer and responsible person in the EU

Name: Christmas products SL

Postal Address: Calle de Navidad 24, 29001 Malaga

Electronic Address: imports@christmasproducts.es

Single Contact Point: productsafety@christmasproducts.es



Responsible person

! Warnings / Safety information !

- Burn candle never unattended
- Keep away from flammable materials
- Keep away from children
- Do not burn the candle for more than 4 hours at a time



Safety warnings



Consumer Law Training for European SMEs