

DECO

SEMPRE CONSIGO

**POR UMA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL
FIÁVEL E DE CONFIANÇA**

ÍNDICE

Sumário Executivo	02
Metodologia	07
Conclusões da avaliação	09
Por uma Inteligência Artificial Fiável e de Confiança	19
Roteiro para uma IA fiável e de confiança	26
Anexos	28

Sumário Executivo



A forma como temos acesso à informação está a mudar cada vez mais. A velocidade da digitalização e a introdução de novas ferramentas como a Inteligência Artificial Generativa (IA Generativa) oferecem novas capacidades e oportunidades aos consumidores, sobretudo a nível da informação, facilitando, as suas escolhas e eliminando passos como a pesquisa, a avaliação e a verificação.

Para a DECO a IA irá, certamente, criar dinamismo na sociedade da informação e na proteção dos consumidores, promovendo uma melhor resolução dos seus problemas, gerando conteúdos especializados e aprimorados de forma constante, processando mais informação e dados e aperfeiçoando a interação entre as empresas e os seus clientes. As empresas que utilizem sistemas de IA poderão analisar maiores quantidades de dados e, assim, prever padrões de comportamento dos clientes, antecipando e ajustando os seus produtos e serviços às necessidades individuais dos utilizadores, sem perder o foco na sua marca.

Para as organizações representativas dos consumidores, os sistemas de IA oferecem oportunidades únicas para melhorar as suas atividades, designadamente, através da instrumentalização de procedimentos de identificação de práticas desleais ou abusivas, da melhoria dos seus sistemas de gestão de reclamações e, inclusive, a possibilidade de desenvolver novas ferramentas de análise comportamental.

No entanto, estes sistemas colocam enormes desafios à qualidade e segurança dos produtos e à informação, designadamente, no que concerne ao ecossistema dos direitos do consumidor. Em particular, a implementação de robôs de conversação ou assistentes virtuais de IA aumentam drasticamente a capacidade de manipulação ou influência indevida dos consumidores, uma vez que, ao apoiar os cidadãos nas suas tarefas diárias, e na previsão de acontecimentos e resolução de problemas, podem levar os consumidores a adotar determinados comportamentos que os mesmos certamente não adotariam caso tivessem consciência ou conhecimento da factualidade.

Atendendo ao exposto e porque o direito à informação é um direito fundamental dos consumidores, efetuamos, em fevereiro de 2025, uma análise a 4 Assistentes Virtuais, amplamente utilizados pelos consumidores – O ChatGPT da Open Ai; o Copilot da Microsoft; o Gemini da Google e o Deepseek da High Flyer.

Quisemos perceber se estes Assistentes conseguiriam informar-nos corretamente sobre alguns dos direitos que assistem aos consumidores, designadamente, o direito à livre resolução, o direito à garantia dos bens e serviços e o direito a invocar a prescrição nos serviços públicos essenciais.

O interesse visava, não só identificar se a informação fornecida seria completa, mas também se a mesma era fidedigna, verdadeira e rigorosa.

As respostas destes Assistentes de IA levaram-nos, porém, a concluir, que apesar de abordarem os direitos de forma genericamente factual, as informações prestadas não se revelaram totalmente completas e, muitas continham, mesmo, incorreções ou informação não conforme à legislação atual. Em particular:

- A maioria destes sistemas não identificou a fonte da informação ou quando o fez, não reproduziu de forma correta o texto referido na respetiva fonte;
- Apesar de a quase totalidade destes assistentes ter respondido de forma desenvolvida, sobretudo, a nível do contexto individual de cada direito, a informação, em concreto, combinou, muitas vezes, elementos falsos com verdadeiros e informações transcritas da lei com outras não sujeitas a um fator de correção;
- Em alguns casos, a informação incluiu elementos adicionais não conformes com a resposta solicitada, potencialmente geradores de desinformação, e por várias vezes foi feita uma referência expressa à DECO, pressupondo que a informação tinha sido criada originalmente pela mesma.
- Muitas das respostas continham elementos pouco rigorosos ou omissos, escondendo alguns direitos como o “direito de rejeição” a nível da garantia, o prazo de 30 dias do direito de livre resolução nos contratos ao domicílio ou a identificação de todos os serviços públicos essenciais.

Estas conclusões revelam-se importantes uma vez que os consumidores recorrem, cada vez mais, a estas ferramentas para obter uma informação prévia sobre os seus direitos. Acresce que algumas destas ferramentas já se encontram a ser incorporadas em motores de pesquisa de navegadores web, podendo desincentivar os consumidores de procurar informação adicional ou, confirmar, inclusive, a sua veracidade.

Estas ferramentas digitais de apoio podem ser geradoras de desinformação, de distorção das respostas e, potencialmente geradoras de danos aos consumidores. Esta desinformação pode, inclusivamente, ser ampliada, num curto espaço de tempo, designadamente, através de motores de pesquisa ou redes sociais, sobretudo, se existir uma ligação direta entre estes sistemas e os próprios canais.

Da mesma forma, muitas empresas poderão incorporar estas ferramentas sem que exista uma supervisão prévia (ao contrário do previsto para os sistemas de IA de risco elevado) potenciando práticas comerciais desleais e, com isto, acarretando uma responsabilidade não prevista e não oponível aos responsáveis pelo desenvolvimento dos próprios sistemas.

A nossa avaliação constitui, no entanto, a “ponta do icebergue” do que pode ser o real nível de desinformação. A escala e a amplitude dos erros e do potencial de desinformação sobre os direitos dos consumidores poderão, ainda, ser muito

maiores. Os consumidores, ao não ser muitas vezes conhecedores dos respetivos direitos podem colocar questões de forma muito genérica e receber respostas diferentes e enviesadas consoante os diversos contextos.

A verdade é que a sociedade não conhece, ainda, a amplitude e capacidade destes sistemas. Os próprios criadores também não.

Para assegurar que estas ferramentas podem e devem ser importantes instrumentos de comunicação com os consumidores, é importante assegurar, desde já, a implementação da Estratégia Digital Nacional e que a mesma garanta a rápida aprovação da Agenda Nacional de Inteligência Artificial. Alguns países já publicaram, inclusive, os seus documentos estratégicos pelo que Portugal deve acompanhar esta tendência¹. Para além disso, para a DECO é fundamental:

- 1. Acompanhar a implementação dos sistemas de IA generativa e garantir que os mesmos preveem, avaliem e atenuam os riscos sistémicos de desinformação sobre os direitos dos consumidores.**
- 2. Assegurar uma adequada fiscalização destes sistemas no que concerne à proteção da privacidade e dos dados pessoais dos cidadãos.**
- 3. Promover o envolvimento das empresas e das associações de consumidores na adoção e promoção de códigos de conduta que reforcem a responsabilidade destes sistemas.**
- 4. Garantir uma atempada e adequada implementação do Regulamento IA capacitando as autoridades nacionais competentes para os desafios da monitorização do mercado.**
- 5. Evitar abusos de posição dominante e concentrações de poder que aprisionem os consumidores aos serviços e os impeçam de beneficiar de novas fontes de informação.**
- 6. Reforçar a transparência e a colaboração entre os prestadores de sistemas de IA, os responsáveis pela implantação e os utilizadores finais, diminuindo a opacidade dos seus modelos.**
- 7. Desenvolver campanhas de literacia no domínio da IA, designadamente, no que concerne ao combate à desinformação gerada por assistentes virtuais e robôs de conversação.**

¹ França: AI For Humanity: https://www.inria.fr/sites/default/files/2021-06/PNRIA-Flyer_National_EN.pdf

Alemanha: Estratégia para a Inteligência Artificial: https://www.bmbf.de/EN/Research/EmergingTechnologies/ArtificialIntelligence/artificialintelligenc_e_node.html

Espanha: Estratégia Nacional para a Inteligência Artificial <https://euagenda.eu/publications/estrategia-nacional-de-inteligencia-artificial-spain>

Reino Unido: AI Opportunities Action Plan <https://www.gov.uk/government/publications/ai-opportunities-action-plan/ai-opportunities-action-plan>

8. Reforçar a Governança e a Ética em Portugal, garantindo que a implementação da IA generativa respeita os princípios europeus da transparência e proteção dos direitos dos consumidores.

A monitorização constante da informação gerada pelos sistemas de IA generativa é essencial para garantir a sua fiabilidade, reduzir a propagação da desinformação e proteger os consumidores da difusão de conteúdos enganosos ou prejudiciais para a sua saúde e segurança. Como estes sistemas realizam as suas atividades com base em grandes volumes de dados e elevados processos probabilísticos, correm um risco acrescido de gerar informações imprecisas, desatualizadas ou tendenciosas. Para mitigar estes riscos é fundamental implementar mecanismos de verificação contínua e garantir sempre o acesso dos consumidores a processos de validação humana. Para o mais, a introdução obrigatória das fontes da informação nos conteúdos gerados pode aumentar a capacidade de os consumidores compreenderem a natureza da informação apresentada e avaliarem autonomamente a sua credibilidade antes de tomarem decisões.

A implementação destes sistemas requer o reforço da regulamentação, da governança e da adoção de boas práticas que garantam que a utilização destes sistemas seja sempre segura, transparente e de confiança. As empresas responsáveis pelo desenvolvimento e implementação destes sistemas devem, por isso, adotar regras claras para evitar a disseminação ampla de conteúdos manipulados ou enganadores, além de estabelecer canais eficazes com associações de consumidores para a denúncia e correção de erros. Complementarmente é fundamental capacitar os consumidores para esta nova era digital.

Só assim se criará um equilíbrio saudável entre a inovação e a proteção dos consumidores, garantindo-se que a utilização da IA seja fiável e de confiança.

Metodologia



No início de março de 2025, a DECO realizou uma avaliação sobre a qualidade da informação prestada por quatro sistemas de IA amplamente utilizados pelos consumidores – O ChatGPT da OpenAI (com cerca de 400 milhões de utilizadores), o Gemini da Google (com cerca de 275 milhões utilizadores), o Deepseek da High Flyer (com cerca de 22.15 milhões de utilizadores) e o Copilot da Microsoft (entre 20 e 30 milhões de utilizadores).

Para o efeito, os sistemas foram sujeitos a um teste de três perguntas relacionadas com um conjunto de direitos dos consumidores amplamente reconhecidos, designadamente, o direito de livre resolução, o direito legal à conformidade dos bens e serviços e o direito a invocar a prescrição nos serviços públicos essenciais.

Perguntas:

1. Quero saber mais sobre o prazo de livre resolução
2. O que diz a lei sobre a garantia de bens?
3. E a prescrição de serviços públicos essenciais? O que diz a lei?

As respostas foram avaliadas pelas equipas da área jurídica da DECO com base nos seguintes critérios: Fiabilidade, Completude, Veracidade e Rigor. Nesse âmbito, definiu-se uma pontuação mínima de 0 e máxima de 5, correspondendo a ponderação 0 a uma avaliação muito negativa (sem identificação da fonte, muito incompleta, informação falsa e não rigorosa) e 5 a uma avaliação muito positiva (com uma clara identificação da fonte, muito completa, informação verdadeira e muito rigorosa).

Conclusões da avaliação



Fiabilidade

A ponderação média global de todas as entidades neste âmbito, correspondeu a 1,8.

No âmbito da questão “Quero saber mais sobre o prazo de livre resolução”, **foi atribuída uma ponderação média global de 1,5.**

Nesta pergunta nenhum dos sistemas identificou a fonte, embora o Gemini e o Copilot tenham evidenciado o diploma legal e outras fontes onde o consumidor poderia obter mais informação. No caso do Deepseek, apenas se verificou existir informação sobre outras fontes e, no que respeita ao ChatGPT nem sequer existia informação sobre qualquer fonte adicional ou referência a um diploma legal.

Já no que concerne à questão “O que diz a lei sobre a garantia de bens”, **foi atribuída uma ponderação média global de 1,75.**

9. O Papel da DECO

A DECO pode ajudar os consumidores a entender os seus direitos e a resolver disputas com os vendedores. Se tiver problemas com a garantia de um produto, pode contactar a DECO para obter aconselhamento e apoio.

Resumo Prático

- **Garantia Legal:** 2 anos para bens novos, 1 ano para bens usados.
- **Direitos do Consumidor:** Reparação, substituição, redução do preço ou reembolso.
- **Prazos:** 30 dias para o vendedor resolver o problema.
- **Exceções:** Danos por uso inadequado ou desgaste normal.

Para mais informações, consulte o site da DECO (www.deco.proteste.pt) ou o **Livro de Reclamações Eletrónico** para formalizar queixas.



AI-generated, for reference only

Mais uma vez, nenhum dos sistemas identificou a fonte, embora todos tenham feito uma referência ao respetivo diploma legal. No caso específico do Deepseek o mesmo evidenciou a existência do site da DECO para mais informações, embora tenha salientado a existência do Livro de Reclamações Eletrónico para formalizar queixas, informação que não se coadunava com a natureza da informação pretendida. Por outro lado, a informação sobre o website da DECO parecia

evidenciar que a informação havia sido gerada por este canal, mas, em concreto, não existia qualquer reprodução dos seus conteúdos.

Por fim, relativamente à questão “E a prescrição de Serviços Públicos Essenciais? O que diz a lei?”, todos os sistemas identificaram o referido diploma legal, embora, apenas o Copilot tenha revelado diretamente a sua fonte (Diário da República; Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa; Luís M. Martins). Mais uma vez, a fonte da informação não correspondeu às informações efetivamente prestadas.

Para esta pergunta **a ponderação média global foi, assim, de 2,25.**

Compleitude

Neste critério a avaliação final dos quatro sistemas correspondeu a uma média de 2,8.

Em concreto, relativamente à questão “Quero saber mais sobre o prazo de livre resolução” **foi atribuída uma ponderação média global de 2.**

Neste caso, apenas o Deepseek e o Gemini pareceram providenciar uma informação mais completa, esquematizando a comunicação e dividindo-a em capítulos, designadamente, o prazo padrão, as exceções, o início do prazo, o exercício do direito, o reembolso, a devolução e informações adicionais. O Deepseek acrescentou ainda um resumo prático da informação.

Tanto o ChatGPT como o Copilot apresentaram a informação de forma manifestamente incompleta. No caso deste último apenas foi feita uma referência muito genérica ao prazo de 14 dias, sem, contudo, referir a que contratos se aplicava e os seus efeitos práticos.

Já no que concerne à questão “O que diz a lei sobre a garantia de bens”, verificou-se que as informações foram apresentadas de forma mais completa do que na pergunta anterior, deduzindo-se, porém, que tal tivesse decorrido de uma maior amplitude de divulgação de informação sobre a garantia dos bens e serviços digitais nas bases de dados da internet.

Garantia de Conteúdos e Serviços Digitais:

- Conteúdos digitais (apps, software, streaming) têm uma garantia de **2 anos**.
- Se o fornecimento for contínuo (ex.: subscrição mensal), a garantia aplica-se durante todo o período do contrato.

! Importante:

- As lojas não são obrigadas a aceitar devoluções por insatisfação (exceto em compras online). No entanto, muitas o fazem como política comercial.
- A garantia aplica-se tanto a produtos novos quanto a usados, salvo redução devidamente informada no caso dos recondicionados. 

Pergunte qualquer coisa



Procurar



Raciocina



O ChatGPT pode cometer erros. Considere verificar informações importantes.

Para esta pergunta foi, assim, atribuída uma ponderação média global de 2,75.

No entanto, no caso do ChatGPT e do Deepseek a informação sobre a hierarquia dos direitos (prevista nos artigos 15º e seguintes do Decreto-Lei nº 84/2021) foi apresentada de forma manifestamente incompleta e, no caso do Gemini, a informação sobre a conformidade do bem, ignorou a diferenciação entre a conformidade objetiva e subjetiva prevista nos artigos 6º e 7º do mesmo diploma.

Quase todos os sistemas ignoraram, por completo, a informação sobre a garantia dos conteúdos e serviços digitais - a qual decorre dos artigos 26º e seguintes do diploma - embora, se possa considerar que tal se tenha devido ao facto de na pergunta efetuada ter sido utilizada a expressão “bens” e não a referência a “conteúdos ou serviços digitais”, o que poderá ter limitado/induzido a resposta sobre a garantia digital.

Também nenhum dos sistemas referiu a existência de um direito de rejeição, previsto no artigo 16º do Decreto-Lei nº 84/2021, o qual estabelece que nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.

Por fim, no que diz respeito à pergunta “E a prescrição de serviços públicos essenciais”, **foi atribuída uma ponderação média global de 3,75.**

A prescrição de dívidas relativas a serviços públicos essenciais em Portugal é regulada pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho. De acordo com esta lei, o direito ao pagamento do preço relativo a bens e serviços públicos essenciais prescreve no prazo de seis meses após a prestação de cada serviço.

Serviços Públicos Essenciais Abrangidos:

- Fornecimento de água
- Fornecimento de energia elétrica
- Fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados
- Comunicações eletrónicas
- Serviços postais
- Recolha e tratamento de águas residuais
- Gestão de resíduos sólidos urbanos
- Transporte de passageiros

Prazo de Prescrição: O prazo de prescrição de seis meses começa a contar a partir da data da prestação dos serviços. Se a entidade que prestou o serviço não exigir o



Neste caso, nenhum dos Assistentes de IA apresentou uma informação completa. O ChatGPT, embora tenha sido claro na referência a um prazo de prescrição de 6 meses, não referiu o seu significado ou impacto sobre os respetivos serviços. Por outro lado, este sistema omitiu a informação sobre os transportes enquanto serviço público essencial.

Por sua vez, o Gemini também não apresentou informação completa sobre a amplitude dos serviços públicos essenciais e nem referiu a forma como o consumidor poderia exercer o direito perante a empresa. O Deepseek, acrescentou informação sobre tarifários sociais, o que pareceu confundir o utilizador, tendo em conta que estes mecanismos sociais em nada se relacionam com a natureza da prescrição dos serviços públicos essenciais. O Copilot apenas apresentou informação sobre a prescrição de forma muito genérica.

Veracidade

Para este critério foi atribuída uma ponderação média global de 1,91.

Sobre a questão “Quero saber mais sobre o prazo de livre resolução”, **foi atribuída uma ponderação média global de 1,75.**

Em concreto, nenhum dos sistemas de IA apresentou a informação sem incorrer em erros. O ChatGPT referiu que o vendedor ao reembolsar o consumidor, inclui neste reembolso os custos de entrega iniciais (se aplicável), o que pareceu evidenciar que se existissem custos de entrega estes sempre seriam reembolsáveis, contrariando, contudo, o disposto no artigo 12º nº 3 do Decreto-Lei nº 24/2014 que refere expressamente que o fornecedor do bem não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega quando o consumidor solicitar, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade comumente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor do bem.

No caso do Gemini foi referido que após a resolução do contrato, o vendedor deveria reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega padrão, no prazo de 14 dias. No entanto, o Decreto-Lei nº 24/2014 não utiliza a expressão “entrega padrão”, o que poderá confundir o consumidor relativamente a esta informação. Semelhante resposta foi produzida pelo Deepseek, acrescentando-se que o mesmo pressupõe que o reembolso incluísse todos os custos, desviando-se, assim, das obrigações legalmente impostas ao consumidor nos termos do artigo 13º nº 2 do referido diploma.

O Copilot, em virtude da diminuta informação, referiu, porém, que a DECO disponibilizava um formulário de livre resolução que poderia ser utilizado para o exercício deste direito, sem, contudo, referir expressamente o website e levando o consumidor a considerar que é este o formulário oficial que deve ser utilizado no exercício do direito.

Relativamente à questão “O que diz a lei sobre a garantia de bens”, todos os sistemas revelaram elevados graus de incumprimento sobre a factualidade das informações. **A média ponderada global foi por isso de 1,5.**

Exceções

- **Venda entre particulares:** Não existe garantia legal obrigatória, mas o comprador pode anular o negócio se o artigo tiver algum defeito.

Se precisar de mais detalhes ou tiver alguma dúvida específica, estou aqui para ajudar!



Enviar Mensagem ao Copilot...



O ChatGPT referiu que a garantia de bens imóveis correspondia a 5 anos para defeitos estruturais (quando o artigo 23º nº 1 do Decreto-Lei nº 84/2021 refere expressamente o prazo de 10 anos em relação a faltas de conformidade relativas a elementos construtivos estruturais). Da mesma forma, este Assistente de IA informou-nos que, no caso de produtos reconicionados, o prazo de garantia poderia ser reduzido para 18 meses, confundindo, assim, produtos reconicionados com produtos usados, na senda do disposto no nº 3 do artigo 12º do referido diploma. Esta informação foi ainda reiterada pelo sistema como importante ao ter reforçado que *“a garantia se aplica tanto a produtos novos quanto a usados, salvo redução devidamente informada no caso dos reconicionados”*.

Já no que concerne ao Gemini, o mesmo pareceu evidenciar semelhante erro relativamente aos bens imóveis, salientando que, para os novos, o prazo de garantia seria de 5 anos. Problemáticas foram, também, as respostas do Deepseek que não demonstrou atualização face às novas exigências legais, mantendo a informação de que o prazo de garantia seria de 2 anos para bens novos e 1 ano para bens usados, e nem sequer evidenciando quaisquer informações sobre a existência de uma hierarquização dos direitos.

O Copilot, embora com uma amplitude de informação mais reduzida, conseguiu, mesmo, assim, evitar que a sua informação fosse totalmente verdadeira quando referiu (sem qualquer contextualização ou adequação) que na venda entre particulares “não existe garantia, mas o comprador pode anular o negócio se o artigo tiver algum defeito”, não se referindo às regras presentes no Código Civil ou à possibilidade de estas regras poderem ser afastadas pelas partes.

Por fim, no que concerne à pergunta “E a prescrição de serviços públicos essenciais? O que diz a lei?”, todos os Assistentes de IA revelaram falhas graves em termos de informação. Na verdade, o Chat GPT estabeleceu uma distinção entre serviços periódicos e não periódicos, quando o próprio artigo 10º da Lei nº 23/96 não refere essa distinção. Vários sistemas referiram expressamente que, decorrido o prazo de 6 meses, as empresas perdem o direito à cobrança, o que no entendimento da equipa jurídica da DECO não corresponde à verdade, uma vez que as empresas sempre poderão solicitar o pagamento, atribuindo-se, no entanto, a prerrogativa ao consumidor de invocar a respetiva prescrição.

No caso específico do Deepseek o mesmo referiu erradamente que nos períodos de inverno as empresas não poderiam cortar o fornecimento de eletricidade e gás a clientes domésticos, evidenciando uma regra que ainda não se encontra em vigor em Portugal. O Copilot, embora não tenha apresentado uma informação errada, omitiu diversos aspetos relativamente à prescrição, designadamente, as regras previstas na Lei nº 23/96 quando a intenção da nossa pergunta era mesmo abordar especificamente a regulamentação legal.

Neste sentido, foi atribuída uma ponderação global média de 2,5.

- **Serviços de telecomunicações** (telefone, internet, etc.)

2. Proibição de Corte em Situações Especiais

De acordo com a lei portuguesa, o corte ou suspensão do fornecimento de serviços essenciais **não é permitido** em certas situações, como:

- **Períodos de Inverno** (normalmente de 1 de novembro a 31 de março): Durante este período, as empresas não podem cortar o fornecimento de eletricidade e gás a clientes domésticos em situação de vulnerabilidade económica.
- **Famílias em Vulnerabilidade Económica**: Se o consumidor estiver em situação de pobreza ou vulnerabilidade económica comprovada, o corte pode ser evitado, desde que sejam cumpridos certos requisitos (por exemplo, inscrição no Tarifário Social).

Rigor

O último critério analisado teve uma ponderação média global de 2,08.

No âmbito da questão “Quero saber mais sobre o prazo de livre resolução” nenhum dos sistemas de IA revelou especial rigor na informação disponibilizada. **Atribuiu-se, por isso, uma ponderação global média de 2,25.**

Todos omitiram informação sobre o prazo específico de 30 dias para o consumidor resolver o contrato no caso de o mesmo ser celebrado no seu domicílio ou durante uma deslocação organizada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial, conforme decorre do nº 1 do artigo 10º do Decreto-Lei nº 24/2014.

O Gemini, por exemplo, referiu, como exceção que, em algumas situações específicas, os Estados-Membros da União Europeia podem estender o prazo para 30 dias, quando, na verdade, Portugal usou dessa prerrogativa, mas tal não foi evidenciado pelo sistema, mesmo reconhecendo que a pergunta era efetuada por um utilizador em Portugal. Nenhum sistema disponibilizou informação factualmente rigorosa no que concerne aos custos de rescisão e às obrigações do fornecedor e do consumidor previstas nos artigos 12º e 13º do referido diploma.

Já relativamente à pergunta “O que diz a lei sobre a garantia de bens” todos os sistemas pareceram evitar o rigor da informação, sobretudo, no que concerne aos prazos de garantia, aos direitos que assistem ao consumidor e à sua forma de exercício. O ChatGPT utilizou a expressão “*no terceiro ano, o consumidor deve provar que o defeito não foi causado pelo uso indevido*”, contornando o Decreto-Lei nº 84/2021 quando refere, no nº 4 do artigo 13º, que, “decorrido o prazo previsto,

cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data entrega do bem”. A informação do Gemini sobre a hierarquia dos direitos revelou-se pouco rigorosa, não tendo sido clara a evidência das situações em que o consumidor tem direito à reparação ou substituição do bem. No caso do Deepseek, tendo em conta que a maioria das informações não corresponderam à realidade atual, tal falha teve, necessariamente, uma implicação direta sobre o rigor da informação prestada. O Copilot, também pareceu evidenciar que, no que respeito ao exercício dos direitos, por parte do consumidor, não existiria qualquer hierarquização.

Foi, assim, atribuída uma ponderação global média de 1,75.

Gemini ▾
2.0 Flash

Experimentar o Gemini Advanced



comerciais.

Pontos-chave sobre o prazo de livre resolução:

- Prazo padrão:
 - O prazo geral para exercer o direito de livre resolução é de 14 dias consecutivos. Este prazo aplica-se à maioria dos contratos celebrados à distância (online, telefone) e fora de estabelecimentos comerciais (vendas porta-a-porta).
- Exceções:
 - Existem algumas exceções a este prazo. Por exemplo, em contratos de seguro de vida e adesão individual a fundos de pensões abertos, o prazo é de 30 dias.
 - Em algumas situações específicas, os Estados-Membros da União Europeia podem estender o prazo para 30 dias.
- Início do prazo:
 - O prazo começa a contar a partir do dia em que o consumidor recebe o produto ou, no caso de serviços, a partir da data de celebração do contrato.

+ Peça ao Gemini



O Gemini pode cometer erros, incluindo sobre pessoas, por isso, verifique as informações. [A sua privacidade e o Gemini](#)

Por fim, no que concerne à pergunta “E a prescrição de serviços públicos essenciais? O que diz a lei?”, **com uma ponderação global média de 2,25**, a grande maioria dos Assistentes de IA não apresentou as suas respostas de forma rigorosa, omitindo, inclusive, informação sobre alguns serviços públicos essenciais.

Muitos realçaram informações sobre a interrupção dos prazos relacionada com a notificação escrita ao consumidor (quando a interrupção da prescrição só ocorre com a citação em processo judicial), sobre a proibição de exigir o pagamento da dívida decorridos os 6 meses e sobre a inclusão de informação adicional não essencial, como foi o caso do Deepseek que , tal como já referido, adicionou

informação sobre tarifários sociais, recurso ao corte e medidas de proteção durante a pandemia, desvirtuando, porém, o contexto da informação pretendida.

Ponderados todos os critérios, foi possível concluir que, em termos globais, a nota média atribuída ao conjunto de todos os sistemas avaliados, correspondeu a 2.

Esta avaliação pretendia, antes de mais, realçar o papel importante que estes Assistentes de IA podem desempenhar no dia a dia dos consumidores. Na verdade, os sistemas de IA generativa estão a transformar a forma como os consumidores acedem à informação, tornando-a mais acessível, personalizada e compreensível. Graças à sua capacidade de processar elevados volumes de dados e apresentar os conteúdos gerados de forma clara e adaptada ao perfil de cada utilizador, estas tecnologias permitem que os consumidores tomem decisões mais informadas, seja através da simplificação dos seus contratos, seja através da comparação de ofertas.

A avaliação efetuada levou-nos a concluir que os Assistentes de IA revelam, ainda, falhas bastante evidentes no que concerne à informação sobre os direitos dos consumidores. Este pormenor preocupa-nos de forma significativa, tendo em conta que muitos destes sistemas já se encontram em funcionamento há algum tempo, acrescido do facto de a informação gerada já poder ser facilmente encontrada em diversas bases de dados oficiais, com informação produzida através destas ferramentas de IA. Da mesma forma, já existe muita informação divulgada sobre os direitos dos consumidores, sendo, por isso, mais fácil a estes sistemas condensar, simular, sintetizar e facilitar a informação.

No entanto, em cada uma das respostas dos Assistentes verificou-se a existência de incorreções jurídicas ou factuais e, apesar de muitos reconhecerem a legislação, foram poucos aqueles que corretamente a citaram. Erros como estes podem impedir os consumidores de exercer um direito ou podem até criar uma convicção errada sobre um direito que julgam nem sequer dispor. Um exemplo paradigmático prendeu-se com a ausência de informação sobre o direito de rejeição nos primeiros 30 dias após a compra de um bem ou o alargamento do prazo de livre resolução nos contratos celebrados no domicílio do consumidor.

A nossa avaliação também parece sugerir que o nível de alcance destes erros será muito mais profundo do que as incorreções apresentadas. Os sistemas confundiram alguns direitos, combinando informações com outras situações sem um contexto adequado. Mesmo quando as respostas eram verdadeiras, pareciam revelar um potencial de desinformação sobre o objetivo da pergunta formulada.

**Por uma Inteligência Artificial
Fiável e de Confiança**



Os sistemas de IA generativa podem tornar-se poderosos aliados para os consumidores e as suas organizações representativas. Para estas últimas, a IA pode apoiar na simplificação e automatização dos procedimentos, designadamente, na gestão das queixas dos cidadãos, na identificação de fraudes e práticas enganosas e na promoção de ações junto de consumidores com especial vulnerabilidade.

Para os consumidores, podem fornecer recomendações detalhadas sobre opções de crédito, seguros, pacotes de comunicações eletrónicas ou até informações sobre hábitos de consumo mais sustentáveis. Com a capacidade de analisar padrões e prever tendências, estas ferramentas ajudam-nos a evitar decisões impulsivas, garantindo escolhas mais conscientes e adequadas aos nossos interesses. Aplicações baseadas em IA podem ajudar, inclusive, na gestão dos orçamentos das famílias, no desenvolvimento de ferramentas de poupança, simplificando o quotidiano dos consumidores e reforçando a sua capacidade financeira.

O direito à informação é um direito fundamental para os consumidores. No entanto, o seu futuro, enquanto direito, depende em parte de uma adequada implementação, monitorização e capacidade de correção por parte destes sistemas. Se a fiabilidade da informação fornecida pelos sistemas de IA generativa é fundamental para garantir que os consumidores tomem decisões corretas e seguras, também a ausência de rigor ou a disseminação de conteúdos imprecisos ou desviantes poderá induzir em erro, conduzindo a escolhas prejudiciais em áreas como os serviços financeiros, a saúde, os contratos de consumo, os serviços essenciais e até mesmo o consumo sustentável. Para evitar estes riscos é essencial que a informação gerada por estes sistemas seja baseada em fontes fidedignas, credíveis, verificáveis e atualizadas, garantindo que os consumidores possam confiar plenamente nestes sistemas, sobretudo, quando os mesmos estejam ligados a serviços de empresas ou da própria Administração Pública.

A indicação clara da fonte da informação é, por isso, um pilar fundamental da transparência e da credibilidade destes sistemas. Quando um consumidor obtém uma informação ou uma recomendação de algum deve ter acesso à identificação da fonte de informação, seja um estudo de uma Associação de Consumidores, uma informação de uma Entidade Fiscalizadora ou de uma Autoridade de Mercado, um artigo publicado por um jornal, ou até a própria lei. Sem essa referência, será cada vez mais difícil para um consumidor poder avaliar a validade das informações, conduzindo, assim, a práticas de desinformação, exploração de vulnerabilidades e até de manipulação.

Garantir a rastreabilidade da informação fortalece a confiança dos consumidores e permite que os mesmos continuem a avaliar a veracidade e exatidão dos conteúdos gerados pelo sistema.

Além de fidedigna e rastreável, a informação gerada por um Assistente de IA deve ser completa, evitando omissões que possam distorcer o comportamento e a percepção do consumidor. Muitas das nossas escolhas ou decisões dependem do conhecimento, não apenas dos benefícios de um produto ou serviço, mas também, dos seus riscos e limitações. Se um sistema de IA apresenta somente alguns aspetos, evidencia só certos riscos ou omite direitos, o consumidor pode ser levado a tomar uma decisão ou efetuar uma escolha de forma enviesada. A integridade da informação é, pois, essencial para o desenvolvimento de um mercado digital e tecnológico mais justo e equilibrado.

O rigor da informação fornecida por estes sistemas não pode ser comprometido por simplificações excessivas ou respostas automáticas baseadas em informação gerada sem validação. A IA generativa deve ser desenvolvida através de mecanismos que acompanhem e monitorizem os erros factuais, os riscos sistémicos, a licitude dos dados pessoais recolhidos e permitam a revisão e a correção dos conteúdos em tempo útil e sempre que necessário.

Para a DECO é fundamental acompanhar a implementação dos sistemas de IA generativa e garantir que os mesmos preveem, avaliem e atenuam os riscos sistémicos de desinformação sobre os direitos dos consumidores. Da mesma forma deve ser assegurada uma adequada fiscalização destes sistemas no que concerne à proteção da privacidade e dos dados pessoais dos cidadãos.

Nos termos do Regulamento IA, os sistemas de IA generativa são classificados como modelos de IA de finalidade geral, pois são suscetíveis de realizar diversas tarefas, podendo, inclusive, ser ajustados para se especializarem em atividades específicas, tornando-se versáteis e escaláveis em todas áreas e em todos os produtos e serviços. Na primeira versão deste Regulamento, estes sistemas não constavam do texto inicial, tendo sido posteriormente acrescentados em virtude da popularidade crescente destes modelos. Foi aliás no surgimento destes sistemas que surgiram as principais discussões sobre as limitações da regulação e da inovação, motivo pelo qual, apenas se introduziram um conjunto limitado de regras, como compromisso político daquilo que seria a regulamentação possível para os Estados-Membros.

Assim, e embora seja necessário efetuar-se uma avaliação de risco de cada um destes sistemas, os mesmos, aparentemente, serão sempre classificados como sistemas de risco limitado ou moderado, estando sujeitos apenas a um conjunto de obrigações mínimas de transparência e de avaliação específica (caso se entenda que estes sistemas apresentam um potencial risco sistémico).

O Regulamento IA apresenta, por isso, uma abordagem ainda muito limitada a estas ferramentas, o que não exclui a possibilidade de que sejam adotados códigos de conduta para o desenvolvimento e implantação destes modelos. A existência destes códigos de conduta poderá promover o desenvolvimento de compromissos contínuos por parte das empresas, designadamente, através de auditorias independentes de qualidade e a inclusão contínua de modelos de supervisão humana de forma a garantir que a tecnologia permaneça alinhada com a verdade e os interesses dos consumidores.

Para a DECO é fundamental promover-se o envolvimento das empresas e das associações de consumidores na adoção e promoção de códigos de conduta que reforcem a responsabilidade destes sistemas.

Desde o passado dia 2 de fevereiro que a primeira parte do Regulamento IA já entrou em vigor, abrangendo, em concreto, a definição de sistemas de IA e a determinação das práticas proibidas. Embora a implementação seja feita de forma faseada, o certo é que os sistemas de IA generativa também podem incorrer em práticas proibidas se forem utilizados de forma a manipular ou explorar vulnerabilidades dos consumidores. Caso estas tecnologias sejam concebidas para influenciar injustificadamente o comportamento dos utilizadores, distorcendo a sua perceção da realidade ou restringindo indevidamente as suas opções, tal poderá levar à sua classificação como de risco inaceitável e, por isso, proibido. As empresas responsáveis pelo desenvolvimento e implantação dos sistemas devem assegurar que as suas tecnologias respeitam os princípios de transparência, imparcialidade e proteção dos direitos dos consumidores.

Para a DECO é fundamental garantir uma atempada e adequada implementação do Regulamento IA capacitando as autoridades nacionais competentes para os desafios da monitorização do mercado.

Dos principais assistentes de IA utilizados pelos consumidores, a maioria são detidos por empresas sediadas nos Estados Unidos da América e outros pela China. No caso específico da Google e Microsoft já é claro que os mesmos estão a incorporar os seus sistemas de IA generativa nos motores de pesquisa dos seus navegadores web. Isto implica que estes sistemas, se controlados por um número reduzido de grandes empresas tecnológicas, podem reforçar a concentração de mercado e reduzir a concorrência, limitando a escolha e a autonomia dos consumidores.

Quando estas tecnologias são integradas em motores de pesquisa ou outros serviços essenciais de plataforma, podem gerar um risco agravado de potenciar o denominado efeito *wall garden* ou seja, um ambiente em que os utilizadores são direcionados apenas para conteúdos, produtos e serviços dentro dos ecossistemas destas empresas, dificultando, assim, o seu acesso a fontes de

informação independentes ou concorrentes. Tal poderá distorcer o mercado, favorecer determinados prestadores independentemente de outros, reduzir a diversidade a nível da informação e criar barreiras artificiais à inovação.

Sem prejuízo das regras do Regulamento dos Mercados Digitais, o certo é que a dependência excessiva de um número restrito de sistemas de IA generativa pode tornar os consumidores mais vulneráveis a práticas comerciais desleais, como sejam as recomendações sem transparência ou garantias de fiabilidade, comprometendo-se a neutralidade e a liberdade de acesso à informação do consumidor em ambiente digital. Portugal tem sido, inclusivamente, pioneiro na identificação destes receios como demonstrou a Autoridade da Concorrência².

Para a DECO é fundamental evitar abusos de posição dominante e concentrações de poder que aprisionem os consumidores aos serviços e os impeçam de beneficiar de novas fontes de informação.

A falta de informação sobre os parâmetros inerentes às informações prestadas na nossa análise levanta, também, questões sobre a transparência dos parâmetros e algoritmos usados por estes sistemas e sobre a sua responsabilidade quando provoquem danos aos consumidores, especialmente quando as informações incorretas, enviesadas ou manipuladas resultem em danos patrimoniais ou não patrimoniais elevados para os cidadãos.

A opacidade e ausência de responsabilidade direta do produtor torna difícil identificar quem deverá responder pelos impactos negativos – se os prestadores dos sistemas ou os responsáveis pela implantação, ou ambos. É, por isso, fundamental que as autoridades imponham obrigações claras de transparência e rastreabilidade, responsabilizando e garantindo a cooperação entre os intervenientes ao longo da cadeia de valor.

Para a DECO é fundamental reforçar a transparência e a colaboração entre os prestadores de sistemas de IA, os responsáveis pela implantação e os utilizadores finais, diminuindo a opacidade dos seus modelos.

Tendo em conta que milhões de consumidores já utilizam estes sistemas, e atenta a própria obrigação que recai sobre os prestadores e os responsáveis pela implantação de adotarem medidas para garantir que as pessoas visadas por essa utilização disponham de um nível suficiente de literacia no domínio da IA, revela-se essencial investir em campanhas de literacia digital que capacitem os

2

https://www.concorrenca.pt/sites/default/files/documentos/Issues%20Paper%20Concorr%C3%Aancia%20e%20Intelig%C3%Aancia%20Artificial%20Generativa_0.pdf

consumidores para compreender o funcionamento, os benefícios e os riscos destes sistemas.

A falta de conhecimento sobre como estes sistemas funcionam e quais os seus limites e riscos pode levar uma confiança excessiva na sua utilização ou, pelo contrário, a um receio infundado, dificultando a avaliação consciente e crítica da informação prestada. Por isso, são necessárias campanhas que abordem temas como a transparência dos algoritmos, a desinformação e a importância da verificação das fontes. A DECO mais realça a necessidade de se envolver a comunidade educativa e académica, os media, as autoridades de mercado, entidades reguladoras e as próprias associações de consumidores na disseminação de conteúdos acessíveis e práticos, garantindo que todas as faixas etárias e perfis de consumidores estejam preparados para interagir de forma segura e informada com estas tecnologias emergentes.

Para a DECO é fundamental que sejam desenvolvidas campanhas de literacia no domínio da IA, designadamente, no que concerne ao combate à desinformação gerada por assistentes virtuais e robôs de conversação.

Para além das regras estabelecidas no Regulamento Europeu de Inteligência Artificial é fundamental que Portugal desenvolva mecanismos que promovam a criação e a determinação de princípios éticos robustos que orientem a conceção, desenvolvimento e utilização de sistemas de IA generativa a nível da informação.

Estes princípios devem garantir que a IA respeita valores fundamentais como a liberdade de imprensa, qualidade, equidade, acessibilidade e não discriminação dos consumidores, sobretudo, no que concerne à criação de sistemas de recomendação ou de publicidade personalizada. Recomenda-se, inclusive, que a Agenda Nacional para a IA incorpore os princípios e as diretrizes decorrentes da Recomendação da UNESCO sobre a Ética na IA³, os Princípios da OCDE sobre Inteligência Artificial⁴ e as Orientações Éticas para uma IA de Confiança da Comissão Europeia⁵. Entre os princípios frequentemente destacados nestes documentos, a DECO realça o princípio da explicabilidade, da não discriminação e da responsabilidade. Estes princípios devem ser implementados conjuntamente com a legislação, promovendo, não só sistemas de IA legalmente conformes, mas também alinhados com valores éticos e sociais nas relações de consumo.

³ https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137_por

⁴ <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0449>

⁵ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/pt/library/ethics-guidelines-trustworthy-ai>

Para a DECO é fundamental reforçar a Governança e a Ética dos sistemas de IA, garantindo que a implementação da IA generativa respeita os princípios europeus da transparência e proteção dos direitos dos consumidores.

A monitorização constante da informação gerada pelos sistemas de IA generativa é essencial para garantir a sua fiabilidade, reduzir a propagação da desinformação e proteger os consumidores da difusão de conteúdos enganosos ou prejudiciais para a sua saúde e segurança. Como estes sistemas realizam as suas atividades com base em grandes volumes de dados e elevados processos probabilísticos, correm um risco acrescido de gerar informações imprecisas, desatualizadas ou tendenciosas. Para mitigar estes riscos é fundamental implementar mecanismos de verificação contínua e garantir sempre o acesso dos consumidores a processos de validação humana. Para o mais, a introdução obrigatória das fontes da informação nos conteúdos gerados pode aumentar a capacidade de os consumidores compreenderem a natureza da informação apresentada e avaliarem autonomamente a sua credibilidade antes de tomarem decisões.

A implementação destes sistemas requer o reforço da regulamentação, da governança e da adoção de boas práticas que garantam que a utilização destes sistemas seja sempre segura, transparente e de confiança. As empresas responsáveis pelo desenvolvimento e implementação destes sistemas devem, por isso, adotar regras claras para evitar a disseminação ampla de conteúdos manipulados ou enganadores, além de estabelecer canais eficazes com associações de consumidores para a denúncia e correção de erros.

Complementarmente é fundamental capacitar os consumidores para esta nova era digital. Só assim se criará um equilíbrio saudável entre a inovação e a proteção dos consumidores, garantindo-se que a utilização da IA seja fiável e de confiança.

**Roteiro para uma IA
Fiável e de Confiança**



ROTEIRO PARA UMA IA FIÁVEL E DE CONFIANÇA

1 PROTEGER

Acompanhar a implementação dos sistemas de IA generativa e garantir que os mesmos prevejam, avaliem e atenuem os riscos sistémicos de desinformação sobre os direitos dos consumidores.

2 FISCALIZAR

Assegurar uma adequada fiscalização destes sistemas no que concerne à proteção da privacidade e dos dados pessoais dos cidadãos.

3 ENVOLVER

Promover o envolvimento das empresas e das associações de consumidores na adoção e promoção de códigos de conduta que reforcem a responsabilidade destes sistemas.

4 EMPODERAR

Garantir uma atempada e adequada implementação do regulamento IA, capacitando as autoridades nacionais competentes para os desafios da monitorização do mercado.

5 PREVENIR

Evitar abusos de posição dominante e concentrações de poder que aprisionem os consumidores aos serviços e os impeçam de beneficiar de novas fontes de informação.

6 COLABORAR

Reforçar a transparência e a colaboração entre os prestadores de sistemas de IA, os responsáveis pela implantação e os utilizadores finais, diminuindo a opacidade dos seus modelos.

7 CAPACITAR

Desenvolver campanhas de literacia no domínio da IA, designadamente, no que concerne ao combate à desinformação gerada por assistentes virtuais e robôs de conversação.

8 RESPEITAR

Reforçar a Governança e a Ética em Portugal, garantindo que a implementação da IA generativa respeita os princípios europeus da transparência e proteção dos direitos dos consumidores.

ANEXOS

Assistente AI: ChatGPT

Pergunta: Quero saber mais sobre prazo de livre resolução

Resposta:

O prazo de livre resolução é o período durante o qual um consumidor pode desistir de um contrato sem precisar justificar o motivo e sem custos adicionais (exceto custos de devolução). Este direito aplica-se principalmente a compras à distância (online, telefone, catálogo) e fora do estabelecimento comercial.

Qual é o prazo em Portugal?

- O prazo é de **14 dias corridos**, a contar:
 - Do dia em que o consumidor recebe o bem (no caso de produtos).
 - Do dia da celebração do contrato (no caso de serviços).
 - Se o fornecedor não informar o consumidor sobre este direito, o prazo estende-se para **12 meses**.

Como exercer este direito?

- O consumidor deve comunicar a decisão por escrito (por exemplo, através de carta, e-mail ou formulário de livre resolução, caso o fornecedor disponibilize).
- Não é necessário justificar o motivo.

Reembolso:

- O vendedor tem até **14 dias** para reembolsar o consumidor, incluindo os custos de entrega iniciais (se aplicável).
- O reembolso deve ser feito pelo mesmo meio de pagamento usado na compra.

Exceções ao Direito de Livre Resolução:

O direito não se aplica, por exemplo, a:

- Produtos personalizados ou feitos por encomenda.
- Produtos perecíveis (ex.: alimentos).
- Serviços já completamente prestados com o consentimento do consumidor.
- Produtos selados que, após abertos, não possam ser devolvidos por razões de higiene ou proteção da saúde (ex.: cosméticos, auriculares).

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade	X					
Completude		X				
Veracidade			X			
Rigor		X				

Assistente AI: Gemini

Pergunta: Quero saber mais sobre prazo de livre resolução

Resposta:

O direito de livre resolução é um mecanismo legal que permite aos consumidores desistir de um contrato, sem necessidade de justificação, dentro de um determinado prazo. Este direito é particularmente relevante em compras online e contratos celebrados fora de estabelecimentos comerciais.

Pontos-chave sobre o prazo de livre resolução:

- **Prazo padrão:** O prazo geral para exercer o direito de livre resolução é de **14 dias consecutivos**.
- **Exceções:** Em contratos de seguro de vida e adesão individual a fundos de pensões abertos, o prazo é de **30 dias**. Alguns países da UE podem estender o prazo para 30 dias em situações específicas.
- **Início do prazo:** O prazo começa a contar a partir do dia em que o consumidor recebe o produto ou, no caso de serviços, a partir da data de celebração do contrato.
- **Exercício do direito:** O consumidor deve informar o vendedor dentro do prazo estabelecido por meio de uma declaração inequívoca (carta, e-mail ou formulário de resolução).
- **Reembolso:** O vendedor deve reembolsar o consumidor dentro de **14 dias**, incluindo os custos de entrega padrão.
- **Devolução do produto:** O consumidor deve devolver o produto ao vendedor dentro de **14 dias** após comunicar a resolução.
- **Informação ao consumidor:** O vendedor é obrigado a informar claramente sobre este direito.

Para mais detalhes, consulte o **Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro** ou a **DECO PROTESTE**.

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade				X		
Completude				X		
Veracidade		X				
Rigor			X			

Assistente AI: DeepSeek

Pergunta: Quero saber mais sobre prazo de livre resolução

Resposta:

O prazo de livre resolução (também chamado de direito de arrependimento) protege os consumidores em compras feitas à distância (online, telefone, catálogo) ou fora do estabelecimento comercial (ex.: vendas porta-a-porta).

Duração do Prazo:

- **14 dias** a partir da receção do bem (produtos) ou da celebração do contrato (serviços).
- Caso o vendedor não informe corretamente o consumidor, o prazo pode ser estendido para **12 meses**.

Como exercer o direito:

- O consumidor deve notificar o vendedor por escrito (e-mail, carta ou formulário do site do vendedor).

Reembolso:

- O vendedor tem até **14 dias** para reembolsar o consumidor, incluindo custos de entrega iniciais.
- O reembolso deve ser feito pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra.

Devolução do Produto:

- O consumidor deve devolver o produto ao vendedor no prazo de **14 dias** após comunicar a desistência.
- Os custos de devolução são, geralmente, suportados pelo consumidor, a menos que o vendedor concorde em pagá-los.

Exceções ao Direito de Arrependimento:

Este direito não se aplica a:

- Produtos personalizados ou feitos por encomenda.
- Produtos perecíveis (ex.: alimentos).
- Serviços já completamente prestados com o consentimento do consumidor.
- Produtos selados que não possam ser devolvidos por razões de higiene ou saúde.

Para mais informações, consulte a **DECO PROTESTE** ou o **Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro**.

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade			X			
Compleitude				X		
Veracidade		X				
Rigor				X		

Assistente AI: Copilot

Pergunta: Quero saber mais sobre prazo de livre resolução

Resposta:

O prazo de livre resolução é o período durante o qual o consumidor pode desistir de um contrato sem ter que justificar a sua decisão e sem incorrer em qualquer penalização.

Em Portugal, este prazo é geralmente de **14 dias**, a contar da data de celebração do contrato ou da receção do bem, conforme o **Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro**.

Como exercer o direito?

- O consumidor deve comunicar a sua decisão ao fornecedor do bem ou serviço.
- A DECO disponibiliza um **formulário de livre resolução** que pode ser utilizado para este fim.

Reembolso:

- O vendedor tem **14 dias** para devolver o dinheiro ao consumidor.
- O valor deve ser reembolsado pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra.

Se precisar de mais informações ou tiver alguma dúvida específica, estou aqui para ajudar! 😊

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade		X				
Completude		X				
Veracidade				X		
Rigor				X		

Assistente AI: ChatGPT

Pergunta: O que diz a lei sobre a garantia de bens?

Resposta:

Em Portugal, o **Direito de Livre Resolução** e a **Garantia de Bens** estão regulados pelo **Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro**, que protege os consumidores em contratos de compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais. Vou resumir os pontos principais:

1. Direito de Livre Resolução (Decreto-Lei n.º 24/2014)

- O consumidor tem **14 dias corridos** para desistir de um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial.
- O fornecedor deve reembolsar o consumidor em **14 dias** após a devolução do bem.
- O consumidor pode usar o formulário de livre resolução ou comunicar por escrito.

2. Garantia de Bens (Decreto-Lei n.º 84/2021)

◆ **Garantia Legal:**

- **Bens móveis** (ex.: eletrodomésticos, roupas, telemóveis): **3 anos** a partir da entrega do produto.
- **Bens imóveis** (ex.: casa): **5 anos** para defeitos estruturais.

◆ **Presunção de Defeito:**

- Se o defeito surgir nos primeiros **2 anos**, presume-se que já existia na entrega, salvo prova em contrário.
- No **terceiro ano**, o consumidor deve provar que o defeito não foi causado pelo uso indevido.

◆ **Produtos Recondicionados:**

- O prazo de garantia pode ser reduzido para **18 meses**, se o consumidor for informado dessa redução no momento da compra.

◆ **Direitos em Caso de Defeito:**

O consumidor pode exigir:

1. Reparação gratuita do bem.
2. Substituição do bem por um novo.
3. Redução proporcional do preço.
4. Resolução do contrato e reembolso total.

A escolha cabe ao consumidor, exceto se for impossível ou desproporcionada para o fornecedor.

◆ **Prazo para Reclamar:**

- O consumidor deve comunicar o defeito ao fornecedor dentro de **2 meses** após a sua deteção.

📺 **Garantia de Conteúdos e Serviços Digitais:**

- Conteúdos digitais (apps, software, streaming) têm uma **garantia de 2 anos**.
- Se o fornecimento for contínuo (ex.: subscrição mensal), a garantia aplica-se **durante todo o período do contrato**.

⚠️ **Importante:**

- As lojas **não são obrigadas a aceitar devoluções por insatisfação** (exceto em compras online). No entanto, muitas o fazem como política comercial.
- A garantia **aplica-se tanto a produtos novos quanto a usados**, salvo redução devidamente informada no caso dos recondicionados.

✉️ Se quiseres, posso fornecer **exemplos de reclamações** ou até um **modelo de carta** para exigir a reparação ou substituição de um bem. 😊

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade		X				
Compleitude				X		
Veracidade		X				
Rigor		X				

Assistente AI: Gemini

Pergunta: O que diz a lei sobre a garantia de bens?

Resposta:

A legislação portuguesa, em conformidade com as diretivas europeias, estabelece direitos de garantia para os consumidores na aquisição de bens, visando proteger os seus interesses em caso de **não conformidade dos produtos**.

Garantia Legal:

◆ Bens móveis:

- O prazo de garantia legal para **bens móveis novos** é de **3 anos**.
- Para **bens móveis usados**, o prazo pode ser acordado entre as partes, mas **não pode ser inferior a 18 meses**.
- **Bens reconicionados** têm a mesma garantia que bens novos, ou seja, **3 anos**.

◆ Bens imóveis:

- O prazo de garantia legal para **bens imóveis novos** é de **5 anos**.

◆ Conformidade:

- A garantia legal cobre a **não conformidade do bem com o contrato de compra e venda**, ou seja, quando o produto **não corresponde à descrição, não funciona como esperado** ou **não tem as qualidades anunciadas**.

Direitos do Consumidor:

- **Reparação ou substituição:** O consumidor pode exigir a **reparação ou substituição** do bem, **sem custos adicionais**.
- **Redução do preço ou resolução do contrato:** Se a reparação ou substituição for **impossível ou excessivamente onerosa**, o consumidor pode exigir a **redução do preço** ou a **resolução do contrato**, com **reembolso do valor pago**.

Prazos:

O consumidor deve **informar o vendedor** da falta de conformidade **num prazo máximo de 2 meses** após a deteção do problema.

Garantia Comercial:

- Além da garantia legal, o vendedor ou fabricante pode oferecer uma **garantia comercial**, que **complementa** a proteção do consumidor.
- A **garantia comercial deve ser fornecida por escrito** e indicar claramente os seus termos e condições.

Informações importantes:

A **fatura ou comprovativo de compra** é essencial para acionar a garantia.

É importante **guardar toda a documentação** relacionada com a compra e a

garantia.

Se o consumidor optar pela **reparação**, esta tem **mais 6 meses de garantia**, até um máximo de **4 reparações**.

Para informações mais detalhadas, pode consultar o **Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro**.

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade		X				
Compleitude				X		
Veracidade			X			
Rigor			X			

Assistente AI: DeepSeek

Pergunta: O que diz a lei sobre a garantia de bens?

Resposta:

A garantia de bens é um direito fundamental dos consumidores, protegido por lei, que assegura a **reparação, substituição ou reembolso** de produtos com defeitos.

Prazos de Garantia:

- **Bens novos:** 3 anos de garantia legal.
- **Bens usados:** Mínimo de 18 meses (se acordado entre as partes).
- **Bens imóveis:** 5 anos para defeitos estruturais.

Direitos do Consumidor:

O consumidor pode exigir:

- 1 **Reparação gratuita.**
- 2 **Substituição do bem.**
- 3 **Redução do preço.**
- 4 **Resolução do contrato e reembolso.**

Procedimento para Reclamar:

- 1 **Comunicar o Defeito:** O consumidor deve informar o vendedor **no prazo de 2 meses após a deteção.**
- 2 **Apresentar Prova de Compra:** É necessário apresentar a **fatura** ou outro comprovativo.
- 3 **Escolher a Solução:** O consumidor pode optar por **reparação, substituição, redução do preço ou reembolso.**

Garantia Comercial:

Além da garantia legal, o vendedor pode oferecer uma **garantia adicional**, cujos termos devem ser **claramente especificados.**

◆ Para mais informações, consulte a **DECO** ou o **Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.**

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade				X		
Completude				X		
Veracidade		X				
Rigor		X				

Assistente AI: Copilot

Pergunta: O que diz a lei sobre a garantia de bens?

Resposta:

Prazos de Garantia:

- **Bens móveis (novos e recondicionados): 3 anos.**
- **Bens usados:** 3 anos, podendo ser reduzidos para **18 meses** por acordo entre as partes.
- **Bens imóveis: 5 anos** para elementos estruturais.

Direitos do Consumidor:

Reposição da conformidade: O consumidor pode exigir **reparação, substituição, redução do preço ou reembolso.**

Presunção de falta de conformidade: Durante os primeiros **2 anos**, presume-se que o defeito já existia na entrega.

- ◆ Para mais detalhes, consulte o **Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.**

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade		X				
Compleitude			X			
Veracidade			X			
Rigor				X		

Assistente AI: ChatGPT

Pergunta O que diz a lei sobre a Prescrição de Serviços Públicos Essenciais?

Resposta:

A prescrição de dívidas relativas a serviços públicos essenciais em Portugal está regulada na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, conhecida como a “Lei dos Serviços Públicos Essenciais”. Esta lei define os prazos e regras para a cobrança de dívidas de serviços como água, eletricidade, gás, telecomunicações e serviços postais.



Prazo de Prescrição:

O prazo para reclamar o pagamento de serviços públicos essenciais é de 6 meses a contar:

- Para serviços periódicos (ex.: água, luz, gás, telecomunicações): O prazo inicia-se a partir da data em que o serviço foi prestado ou faturado.
- Para serviços não periódicos (ex.: instalação de equipamentos): O prazo conta-se a partir da data em que o serviço foi realizado.

Exemplo: Se uma fatura de eletricidade de janeiro não for paga, a empresa só pode exigir o pagamento até julho do mesmo ano. Depois disso, a dívida prescreve.



Exceções e Interrupção do Prazo:

- O prazo de prescrição pode ser interrompido se a empresa fizer uma notificação escrita ao consumidor para exigir o pagamento. Após essa notificação, o prazo volta a contar do zero.
- A interrupção também ocorre se o consumidor reconhecer a dívida, por exemplo, ao negociar um plano de pagamento.



Quais Serviços Estão Abrangidos?

A lei aplica-se aos seguintes serviços:

- Fornecimento de água, eletricidade e gás natural;
- Serviços de comunicações eletrónicas (telefone, internet, televisão);
- Serviços postais;
- Serviços de gestão de resíduos urbanos e saneamento.



Como Invocar a Prescrição?

- A prescrição não é automática. O consumidor deve invocá-la por escrito, enviando uma carta ou e-mail à empresa prestadora do serviço.
- Caso a empresa não aceite a prescrição, o consumidor pode recorrer à DECO ou ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade		X				
Compleitude					X	
Veracidade			X			
Rigor			X			

Assistente AI: Gemini

Pergunta: O que diz a lei sobre a Prescrição de Serviços Públicos Essenciais?

Resposta:

A prescrição de dívidas relativas a serviços públicos essenciais em Portugal é um tema importante para os consumidores. A lei estabelece prazos específicos para que as empresas possam cobrar dívidas, e o não cumprimento desses prazos pode resultar na perda do direito de cobrança.

Pontos-chave sobre a prescrição de serviços públicos essenciais:

- **Prazo de prescrição:** O prazo de prescrição para o recebimento do preço dos serviços públicos essenciais é de 6 meses após a prestação do serviço. Isto significa que, após esse período, a empresa não pode mais exigir o pagamento da dívida.
- **Serviços abrangidos:** Este prazo aplica-se a serviços como:
 - ♣ Fornecimento de água
 - ♣ Fornecimento de eletricidade
 - ♣ Fornecimento de gás
 - ♣ Serviços de telecomunicações
- **Base legal:** Esta regra está estabelecida no artigo 10.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho).
- **Implicações práticas:** É crucial que os consumidores estejam cientes deste prazo, pois podem contestar cobranças de dívidas com mais de 6 meses. As empresas prestadoras de serviços também devem cumprir este prazo, sob pena de perderem o direito de cobrança.

Informações adicionais:

- É importante notar que, em caso de erro no pagamento, se tiver sido pago um valor inferior ao devido, a empresa tem 6 meses após esse pagamento para cobrar a diferença.
- É importante guardar os comprovativos de pagamento, uma vez que estes podem ser necessários em caso de litígio.

Em resumo, a legislação portuguesa protege os consumidores, estabelecendo um prazo curto de prescrição para dívidas de serviços públicos essenciais.

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade		X				
Compleitude				X		
Veracidade				X		
Rigor				X		

Assistente AI: DeepSeek

Pergunta: O que diz a lei sobre a Prescrição de Serviços Públicos Essenciais?

Resposta:

A prescrição de serviços públicos essenciais (como água, eletricidade, gás e telecomunicações) é um tema importante para os consumidores, pois envolve a interrupção do fornecimento desses serviços devido ao não pagamento de faturas. Em Portugal, a lei estabelece regras específicas para proteger os consumidores, especialmente em situações de vulnerabilidade económica. Aqui estão os pontos principais:

1. Serviços Públicos Essenciais

Os serviços públicos essenciais incluem:

- Eletricidade
- Gás natural
- Água
- Serviços de telecomunicações (telefone, internet, etc.)

2. Proibição de Corte em Situações Especiais

De acordo com a lei portuguesa, o corte ou suspensão do fornecimento de serviços essenciais não é permitido em certas situações, como:

- **Períodos de Inverno** (normalmente de 1 de novembro a 31 de março): Durante este período, as empresas não podem cortar o fornecimento de eletricidade e gás a clientes domésticos em situação de vulnerabilidade económica.
- **Famílias em Vulnerabilidade Económica:** Se o consumidor estiver em situação de pobreza ou vulnerabilidade económica comprovada, o corte pode ser evitado, desde que sejam cumpridos certos requisitos (por exemplo, inscrição no Tarifário Social).

3. Procedimento Antes do Corte

Antes de cortar o serviço, as empresas devem seguir um procedimento específico:

1. **Aviso Prévio:** A empresa deve enviar uma notificação ao consumidor com antecedência mínima de 20 dias, informando sobre a possibilidade de corte e as razões.
2. **Oportunidade de Regularização:** O consumidor tem o direito de regularizar a dívida ou negociar um plano de pagamento antes do corte.

3. **Informação sobre Direitos:** A notificação deve incluir informações sobre os direitos do consumidor e os mecanismos de apoio disponíveis (como o Tarifário Social).

4. **Tarifários Sociais**

Os consumidores em situação de vulnerabilidade económica podem beneficiar de tarifários sociais para eletricidade, gás e água. Estes tarifários oferecem descontos significativos e proteção contra o corte do serviço.

Para aceder, é necessário cumprir certos requisitos, como:

- Baixos rendimentos familiares.
- Inscrição na Segurança Social ou outros serviços de apoio.

5. **Recurso ao Corte**

Se o consumidor achar que o corte foi injusto ou ilegal, pode:

1. Reclamar junto da Empresa: Apresentar uma reclamação formal à empresa fornecedora do serviço.
2. Contactar a Entidade Reguladora:
 - o ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos) para questões relacionadas com água.
 - o ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) para eletricidade e gás.
 - o ANACOM (Autoridade Nacional de Comunicações) para telecomunicações.
3. Procurar Apoio Jurídico: Contactar a DECO ou outras associações de defesa do consumidor para obter assistência.

6. **Medidas de Proteção durante a Pandemia**

Durante a pandemia de COVID-19, foram implementadas medidas excecionais para evitar o corte de serviços essenciais a famílias em dificuldades económicas. Essas medidas incluíram a suspensão de cortes e a facilitação de planos de pagamento.

7. **Legislação Relevante**

- Lei n.º 23/2019: Estabelece o regime de proteção dos consumidores em situação de vulnerabilidade económica.
- Decreto-Lei n.º 78/2021: Regula o fornecimento de serviços essenciais e os direitos dos consumidores.
- Tarifários Sociais: Regulamentados por despachos específicos das entidades reguladoras (ERSE, ERSAR, etc.).

Resumo Prático

- Proibição de Corte: Durante o inverno e para famílias em vulnerabilidade económica.
 - Aviso Prévio: 20 dias antes do corte.
 - Tarifários Sociais: Descontos e proteção para consumidores com baixos rendimentos.
 - Reclamações: Podem ser feitas à empresa, entidade reguladora ou DECO.
- Para mais informações ou assistência, pode contactar a DECO (www.deco.proteste.pt) ou as entidades reguladoras competentes.

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade				X		
Compleitude					X	
Veracidade		X				
Rigor		X				

Assistente AI: Copilot

Pergunta: O que diz a lei sobre a Prescrição de Serviços Públicos Essenciais?

Resposta:

A prescrição de dívidas relativas a serviços públicos essenciais em Portugal é regulada pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho. De acordo com esta lei, o direito ao pagamento do preço relativo a bens e serviços públicos essenciais prescreve no prazo de seis meses após a prestação de cada serviço.

Serviços Públicos Essenciais Abrangidos

Os serviços públicos essenciais abrangidos por esta lei incluem:

- Fornecimento de água
- Fornecimento de energia elétrica
- Fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados
- Comunicações eletrónicas
- Serviços postais
- Recolha e tratamento de águas residuais
- Gestão de resíduos sólidos urbanos
- Transporte de passageiros

Prazo de Prescrição

O prazo de prescrição de seis meses começa a contar a partir da data da prestação dos serviços. Se a entidade que prestou o serviço não exigir o pagamento dentro deste prazo, a dívida prescreve, ou seja, o prestador do serviço perde o direito de exigir o pagamento, judicial ou extrajudicialmente.

Se precisar de mais informações ou tiver alguma dúvida específica, estou aqui para ajudar!

Fontes: Diário da República, Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa, Luis M. Martins

Critério	0	1	2	3	4	5
Fiabilidade					X	
Completude			X			
Veracidade					X	
Rigor				X		