D.

TUDO A QUE TENS DIREITO

DIREITOS EM AÇÃO

AÇÃO
DE CAPACITAÇÃO

PROGRAMA DE ACELERAÇÃO



INFORMAR

CAPACITAR

DEFENDER

Financiado pela União Europeia

OS DIREITOS DIGITAIS DOS CONSUMIDORES

Módulo 5

"O barato pode sair caro"

INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL NOS CONTRATOS CELEBRADOS ONLINE

Antes de carregar em “Comprar”, qual é a informação que nunca dispensam?

INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL NOS CONTRATOS CELEBRADOS ONLINE



- **Identidade do fornecedor** de bens ou do prestador de serviços;
- **Características essenciais do bem ou serviço**;
- **Preço total do bem** ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos;
- **A existência do direito de livre resolução** do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito;
- Quando for o caso, **a indicação de que o consumidor suporta os custos da devolução dos bens** em caso de exercício do direito de livre resolução e o montante desses custos, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio normal;

INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL NOS CONTRATOS CELEBRADOS ONLINE



- **Quando não haja direito de livre resolução, a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito** ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de livre resolução;
- **A duração do contrato**, quando não seja indefinida ou instantânea;
- **A existência e o prazo da garantia** de conformidade dos bens, dos conteúdos ou serviços digitais;
- A existência e condições de **assistência pós-venda**, de serviços pós-venda e de garantias comerciais;
- A existência de **códigos de conduta** relevantes;
- Funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos ou serviços digitais, incluindo medidas de proteção técnica;

DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Compraram online e mudaram de ideias.

Qual seria a primeira coisa que fariam?

DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO



O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos e sem necessidade de indicar o motivo, **no prazo de 14 dias**, a contar:

- **Do dia da celebração do contrato**, no caso dos contratos de prestação de serviços;
- Do **dia em que o consumidor** ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor, **adquira a posse física dos bens**.
- **Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual**, o prazo para o exercício do **direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial.**

DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO



- O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» do anexo ao DL 24/2014, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.
- O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato.
- São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.
- O fornecedor faz o reembolso de todos os pagamentos recebidos no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, incluindo os custos de entrega do bem.

DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

- **Quando o bem entregue no domicílio do consumidor não puder**, pela sua natureza ou dimensão, ser devolvido por correio**, incumbe ao fornecedor recolher o bem e suportar o respetivo custo.**

- **Se o reembolso não for efetuado no prazo** previsto, **o fornecedor terá devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor**, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

- Caso o fornecedor de bens não se ofereça para recolher o bem, o consumidor deve no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a resolução do contrato, devolver ou entregar o bem ao fornecedor de bens ou a uma pessoa autorizada para o efeito.



DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO



O **exercício do direito de livre resolução** implica a **resolução automática dos contratos acessórios** ao contrato celebrado à distância ou do contrato celebrado fora do estabelecimento comercial sem direito a indemnização ou pagamento de quaisquer encargos.

DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO - EXCEÇÕES



- **Se os serviços tiverem sido integralmente prestados**;
- Fornecimento de bens ou de prestação de serviços cujo **preço dependa de flutuações de taxas do mercado financeiro** que o fornecedor de bens ou prestador de serviços não possa controlar;
- **Fornecimento de bens confecionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados**;
- Fornecimento de **bens** que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam **suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;**
- **Fornecimento de bens selados não suscetíveis de devolução**, por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;

DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO - EXCEÇÕES



- Fornecimento de **bens que, após a sua entrega** e por natureza, **fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos**;
- Fornecimento de **gravações áudio ou vídeo seladas** ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia;
- Fornecimento de um **jornal, periódico ou revista**, com exceção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;
- Fornecimento de **alojamento, para fins não residenciais**, **transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração** ou outros se o contrato previr uma data ou período de execução específicos;
- **Prestação de serviços de reparação ou de manutenção no domicílio do consumidor**.

QUAIS SÃO OS PRAZOS DE GARANTIA

GARANTIAS



- **Bens móveis NOVOS:**

3 anos;

- **Bens móveis USADOS:**

3 anos, podendo ser reduzido para 18 meses;

- **Bens imóveis:**

5 anos (10 anos para os elementos estruturais);

- **Conteúdos ou serviços digitais:**

3 anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues ou durante o período do contrato

PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA

Esta loja tem preços incríveis!

O que verificariam antes de pagar?

SITE SEGURO

- ✓ IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA
- ✓ TERMOS E CONDIÇÕES
- ✓ POLÍTICA DE PRIVACIDADE
- ✓ POLÍTICA DE COOKIES
- ✓ CERTIFICADO SSL (HTTPS)
- ✓ INFORMAÇÕES SOBRE PAGAMENTOS
- ✓ SELO DE CONFIANÇA OU CERTIFICAÇÕES
- ✓ INFORMAÇÃO SOBRE ENTREGAS E DEVOLUÇÕES
- ✓ CONTACTOS DE APOIO AO CLIENTE

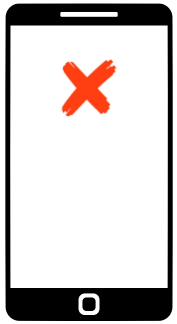


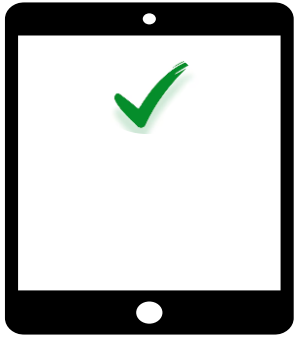


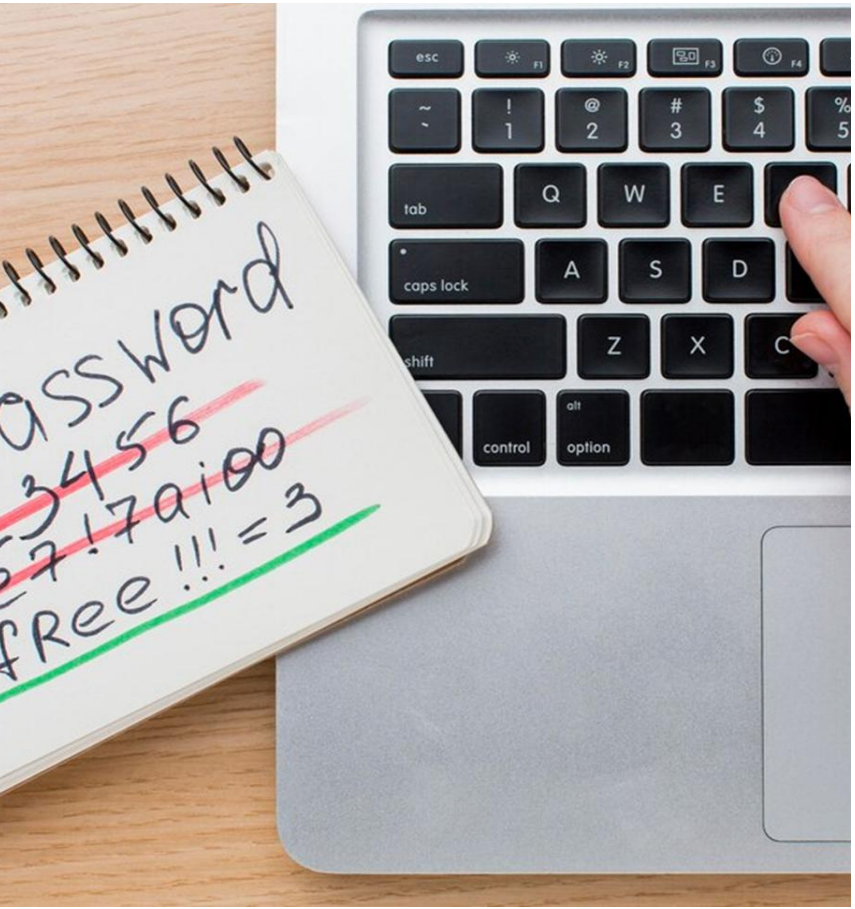
PROTEÇÃO DADOS PESSOAIS E PASSWORDS

O consumidor enfrenta o desafio de memorizar **várias palavras-passe** para diferentes contas, o que pode ser complicado!

DICA: Use um gestor de palavras-passe.
Opte por palavras-passe fortes e reforce a segurança online.







COMO CRIAR UMA PALAVRA-PASSE SEGURA ?

- Deve ser complexa e difícil de adivinhar
- Evite senhas fracas como "123456" ou "password"
- Não use a mesma senha para várias contas
- Senhas fracas aumentam os riscos
- Não use dados pessoais nas palavras-passe
- Não registe senhas em papéis nem no telemóvel
- Evite associar cartões bancários a contas online





O QUE PODE FAZER O TITULAR DOS DADOS PESSOAIS EM CASO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS?

- Pode apresentar reclamação junto do responsável pelo tratamento da entidade;
- Pode apresentar denúncia junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), enquanto autoridade de controlo.

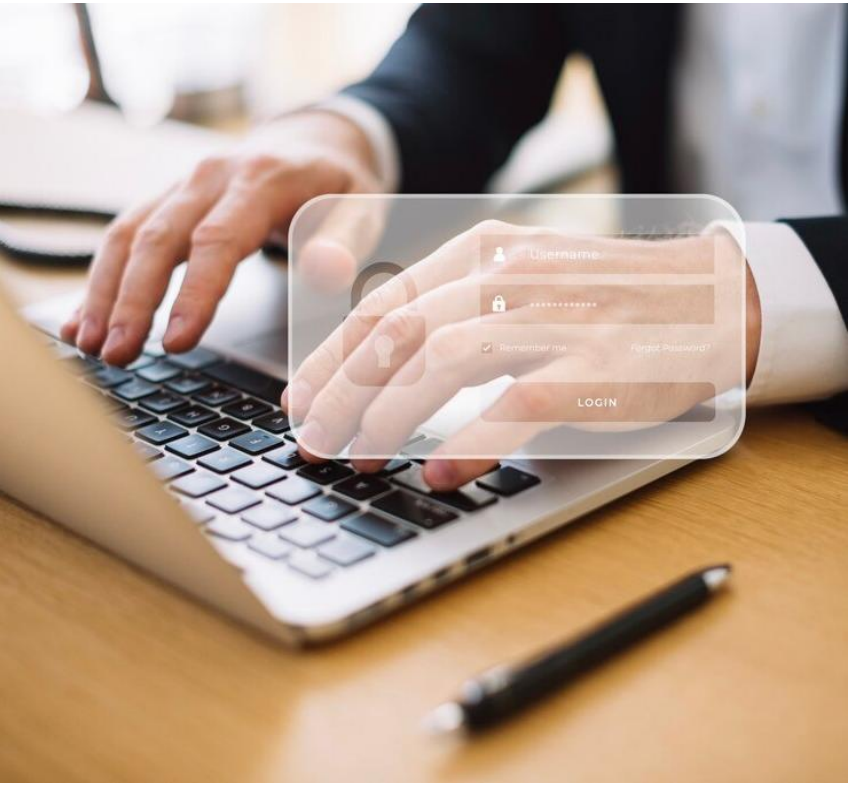
DECO SEMPRE CONSIGO

TUDO A QUE TENS DIREITO

FRAUDES ONLINE, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS!

Recebem uma SMS a dizer que a encomenda está retida e têm de clicar num link.

O que fazem?



PHISHING

Um **pirata informático** finge ser uma empresa ou instituição para **roubar dados pessoais**, **palavras-passe** e **informações bancárias**. Use métodos como:

- Emails fraudulentos
- Chamadas falsas (vishing)
- SMS enganosas (smishing)
- QR CODE (quishing)
- Publicações em redes sociais



PHARMING

Um **vírus** pode redirecionar o utilizador para **sites falsos** e roubar os dados pessoais. O acesso ao dispositivo pode ser através:

- ✓ **Downloads suspeitos** – Ficheiros que parecem inofensivos, mas escondem ameaças.
- ✓ **Sites falsos** – Páginas que imitam as originais para enganá-lo.

DICA:
Verifique sempre a origem antes de clicar!



SPYWARE

- Um **programa malicioso** pode ser instalado sem que perceba!
- Basta um **download suspeito** ou clicar num **link falso**. O vírus espia os seus dados e regista informações sensíveis, como acessos a *homebanking*.

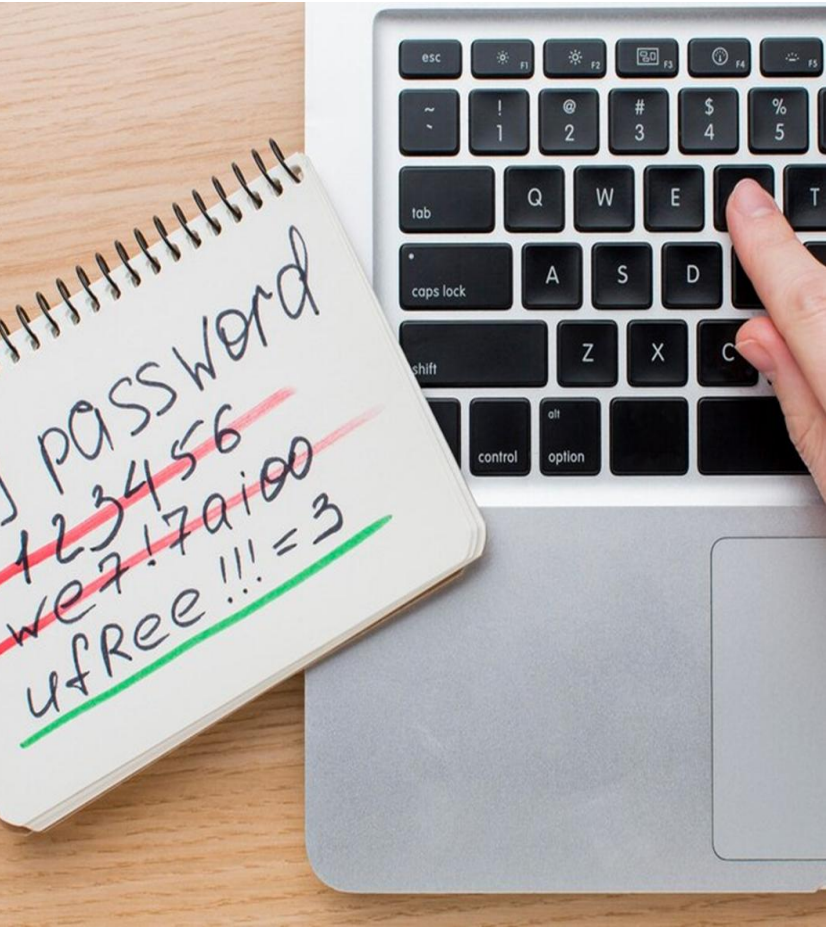
DICA:

Não aceda a links ou ficheiros desconhecidos!



DICAS PARA FINTAR MENSAGENS FRAUDULENTAS

Verifique o remetente	Desconfie de mensagens urgentes/ofertas imperdíveis	Evite clicar em links duvidosos
Atenção aos alertas oficiais	Erros ortográficos são sinal de alerta	Não partilhe dados pessoais



PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS E BANCÁRIOS

Ao comprar online, os consumidores devem optar por **pagamentos seguros.**

DICA: Forneça apenas as informações necessárias e opte por formas de pagamento seguras e de confiança.

Referência multibanco

Cartões de pagamento com segurança acrescida

Cartões virtuais



O QUE DEVE FAZER O CONSUMIDOR SE FOR VÍTIMA DE UMA FRAUDE ONLINE?

- **Contactar imediatamente o seu banco** relatando o sucedido e, se necessário, bloquear cartões e acessos online;
- **Apresentar uma queixa crime** junto de um OPC (órgão de polícia criminal), ainda que contra desconhecidos.
- **Guardar todos os meios de prova que consiga reunir.**

OBRIGADO


GARANTE...
TUDO A QUE TENS DIREITO
DECO
Sempre contigo!
Guiamos as tuas escolhas, defendemos os teus direitos.


DECO
TUDO A QUE TENS DIREITO
Consumo Consciente
"Com jeitinho, tudo se arranja."


DECO
TUDO A QUE TENS DIREITO
Compras Saudáveis
"Somos o que comemos... e escolhemos."


DECO
TUDO A QUE TENS DIREITO
Comprar com Direitos
"O barato pode sair caro."


DECO
TUDO A QUE TENS DIREITO
Contas da Casa
"Fatura em dia, cabeça fria."