

6. Saiba como detetar vírus e outras ações maliciosas: os sinais mais comuns são:
- ♦ O computador funciona mais lentamente do que o normal
 - ♦ Bloqueia constantemente
 - ♦ Reinicia e deixa de trabalhar normalmente
 - ♦ Algumas aplicações não funcionam corretamente
 - ♦ Discos e/ou unidades de disco ficam inacessíveis
 - ♦ A impressão não se faz corretamente
 - ♦ Surgem mensagens de erro pouco usuais
 - ♦ Apresenta menus e caixas de diálogo distorcidos

7. Cuidado ao fazer compras na internet: as compras na internet apresentam inúmeras vantagens: pode pesquisar o melhor preço de um produto rapidamente, pode comprar no horário que quiser, não precisa de enfrentar filas para pagar, etc. Contudo, para que as compras on-line corram bem siga estes conselhos:

- ♦ Compare preços – nem sempre os produtos vendidos na internet são os mais baratos e há que ter em conta as despesas de envio e despesas bancárias. Antes de comprar compare os preços com outros sites e com as lojas.
- ♦ Informe-se sobre o vendedor
 - verifique se o site tem indicação do nome da empresa e do gerente bem como a morada (endereços que são apartados ou números de telefone de valor acrescentado são de evitar)
 - se estiver indicado um número de telefone peça informações complementares sobre o produto, condições de entrega, serviço de assistência pós-venda.
 - verifique se o site indica termos e condições gerais contratuais, selo de qualidade ou marca de confiança.
- ♦ Tenha atenção aos prazos de entrega – se precisa do produto para uma data específica encomende com antecedência pois se se tratar de uma compra internacional o prazo de entrega pode ser mais longo e o preço mais elevado (se a compra se realizar num site sedado fora da EU acrescem despesas de alfândega e impostos)
- ♦ Pagamento com segurança
 - informe-se sobre os meios de pagamento disponibilizados pelo vendedor
 - não envie dinheiro nem faça transferências de dinheiro: opte pelo cartão de crédito que lhe permitirá exigir o reembolso se alguma coisa correr mal
 - use o cartão de crédito apenas em sites seguros (https://www.... ou nos quais aparece um cadeado) e nunca forneça o código secreto do cartão
- ♦ Verifique as características do produto, as condições gerais e as garantias: antes de conduir a encomenda verifique as características do produto, o preço, as despesas de envio, as condições gerais da venda e as garantias dadas pelo vendedor.
- ♦ Imprima sempre as condições de venda e o contrato, toda a correspondência trocada com o vendedor bem como a confirmação da encomenda que é o comprovativo da existência do contrato
- ♦ Direito de arrependimento – se o produto não lhe agrada ou não corresponde às suas necessidades pode sempre cancelar a compra ou o fornecimento do serviço, devolvendo os bens e recebendo o seu dinheiro sem necessidade de justificação. O direito de retratação aplica-se às transações efetuadas em qualquer país da EU desde que esteja a comprar a um profissional e não a um particular. Conheça as regras para o exercício do direito de livre resolução:

Com a Nova Diretiva transposta para Portugal pelo DL N.º 24/2014 de 14 de Fevereiro alterado pela Lei n.º 47/2014 de 28 de Julho.

- ❖ Existe um prazo uniforme em toda a UE, de 14 dias (seguidos), para rescisão do contrato de compra, sem encargos e sem necessidade de justificação
- ❖ Se o vendedor não deu esta informação ao consumidor antes da celebração do contrato, o prazo para exercer a livre resolução do contrato passará a ser de um ano
- ❖ O prazo para exercer a livre resolução do contrato abrange também as compras efetuadas em leilões em linha, desde que o vendedor atue como profissional
- ❖ Este prazo de 14 dias seguidos só começa a contar a partir da data da receção do bem pelo consumidor e não a partir da data da celebração do contrato.

NOTA: Todas estas regras para o exercício do direito de livre resolução aplicam-se às compras realizadas através da Internet, por telefone, correio e fora do estabelecimento comercial, seja qual for a modalidade (vendas à porta do consumidor, na rua, em reuniões ou em excursões organizadas pelo vendedor).

Estão excluídos do direito de livre resolução do contrato:

- ❖ Bens e serviços feitos por encomenda especialmente para si
- ❖ Reservas para estadia em hotel, bilhetes de transporte, bilhetes para eventos (concertos, teatro ou espetáculos desportivos) ou produtos alimentícios e bebidas
- ❖ Tratando-se de música, filmes e software, o seu direito de cancelamento termina se quebrar o selo que mantém a inviolabilidade da embalagem.
- ❖ Fornecimento de jornais e revistas.

ATENÇÃO: o direito de cancelamento só existe se puder devolver os bens nas mesmas condições e quantidade em que se apresentavam no momento da entrega.



RESOLUÇÃO DE LITIGIOS

E se alguma coisa corre mal? O que fazer?

- ❖ Contactar o vendedor por escrito (e-mail ou carta registada com aviso de receção) e guardar cópia da sua reclamação e da resposta que receber.
- ❖ Se não conseguir resolver o problema com o vendedor recorra a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.
- ❖ No caso de compras efetuadas num qualquer país da EU, recorra à rede de CEC (Centro Europeu do Consumidor) e apresente uma reclamação (por correio, por e-mail ou preenchendo o formulário disponível on-line). O CEC do seu país de residência irá tratar da sua reclamação e tentar chegar a um acordo com o vendedor/fornecedor.

A **Lei n.º 144/2015** de 8 de Setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo:

- ❖ Estabelece os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.
- ❖ Desde 15 de Fevereiro os consumidores podem resolver litígios relativos a compras efetuadas on-line, a nível nacional ou com outros países da EU, através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL) que oferece um ponto de entrada único para os consumidores e comerciantes.



CEC PORTUGAL

Endereço postal:

Praça Duque de Saldanha, 31 - 1º - 1069 - 013 Lisboa

Endereço eletrónico: euroconsumo@dg.consumidor.pt

Telefone: + 351 21 356 47 50 (das 10:00 às 16:00)

Fax: + 351 21 356 47 19

Sítio web: <http://cec.consumidor.pt>



CONSUMIDOR ON-LINE

**“Aproveite as Vantagens.
Saiba como se Proteger”**

Projeto apoiado pelo fundo para a promoção dos direitos do consumidor



A internet tornou-se uma ferramenta que faz parte do nosso dia-a-dia. A verdade é que diariamente recorremos a este meio para os mais diversos fins, seja para comunicar com os amigos ou com o nosso banco, seja para comprar um livro, marcar uma viagem ou conhecer novas culturas e fazer novos amigos. Os profundos e intensos desenvolvimentos das TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação têm dado origem a uma rápida evolução dos instrumentos e das práticas comerciais on-line, com inúmeras vantagens para os consumidores.



Vantagens

➤ Comunicação

A internet permite-nos comunicar com qualquer pessoa em qualquer parte do mundo, numa fração de segundo, com um simples clique e sem sair de casa. Com a Internet ficou tudo muito mais perto e acessível.

➤ Informação

A informação é provavelmente a maior vantagem que a Internet oferece. Atualmente qualquer tipo de informação sobre qualquer assunto está disponível na Internet. Basta recorrer a um motor de busca como o Google para encontrar todo um conjunto de sites que nos fornecem informação sobre o assunto que pretendemos (leis, conferências, livros, serviços, apoio técnico etc) – todo um mundo que fica ao nosso dispor. Hoje o uso da internet começa nas escolas sendo obrigatório que os alunos aprendam a usar a Internet para pesquisas e trabalhos.

➤ Entretenimento

Entretenimento é outra razão muito popular pela qual muitas pessoas preferem navegar na Internet onde podem fazer download de jogos (muitos podem ser utilizados gratuitamente), visitar salas de chat, assistir a filmes, ouvir música, aceder a passatempos, notícias e muito mais e ainda partilhar tudo isto com outras pessoas.

➤ Serviços

Existe um leque muito vasto de serviços prestados através da Internet como por exemplo serviços bancários, compra de bilhetes para os seus filmes e espetáculos, reservas de hotel, viagens, bilhetes para viagens de avião, finanças, saúde e muitos outros. A verdade é que, é frequente que alguns serviços só existam on-line e muitos outros podem ficar mais caros se não forem comprados através da internet.

➤ E-Commerce

Comércio electrónico ou comércio virtual, é uma transação comercial de aquisição de bens e serviços feita através do computador com recurso a meios de pagamento electrónicos. Na internet pode-se comprar desde livros, CDs, vestuário até pacotes turísticos.

Perigos da Internet – esquemas e fraudes

Mas nem tudo são rosas: há também ameaças de intervenções maliciosas na net, incluindo riscos de espionagem, intromissão e corrupção de ficheiros não protegidos, ingerência na intimidade pessoal do utilizador, para lá de uma variedade de fraudes e outros actos punidos por Lei. O consumidor deve informar-se e tomar algumas precauções básicas para prevenir situações indesejáveis, protegendo-se pessoalmente e ao seu equipamento informático. Conheça os **perigos e ameaças** mais comuns:

➤ Phishing

O utilizador recebe (geralmente em inglês), mensagens que parecem credíveis e provir de fontes idóneas (normalmente apresentam como imagem um site que transmite confiança), em que é solicitada a descarga de um ficheiro executável, em anexo, ou se solicita, "por razões técnicas" a reconfiguração de alguns parâmetros do computador. Geralmente, é uma tentativa que visa o controlo do computador - que pode alterar, destruir, ou reenviar para o exterior informação vital nele contido. Nunca aceite essas "reconfigurações", nem instale esses ficheiros, e apague-os imediatamente.

➤ Spyware

Os programas espiões podem instalar-se, sem que o consumidor disso se aperceba no simples acesso a sites sedutores, mas perigosos, que “oferecem” por exemplo, programas informáticos que noutras circunstâncias seriam caros ou de difícil acesso. Nesta situação há um clic de parte do consumidor que acede a um ficheiro mesmo que seja para dizer não. Estas janelas com mensagens de proveniência duvidosa deverão ser fechadas de imediato.

➤ Spam

O envio de mensagens, por correio electrónico, com muitos destinatários visíveis, também pode ser uma forma de obtenção de endereços pessoais - é recomendável, por isso, que se opte, quando possível, pelo envio em que os destinatários fiquem ocultos (em Bcc).

O conhecimento por terceiros do nosso endereço electrónico pode ter como consequência mínima o incómodo de recebermos grandes volumes de mensagens publicitárias não solicitadas, que podem chegar a bloquear o nosso correio electrónico. Através desses envios não solicitados (SPAM) faz-se muita publicidade enganosa e ilegal e o consumidor pode ser encaminhado para sites perigosos, muitas vezes de difícil deteção e controlo por parte das autoridades.



➤ Smartphones

Os telemóveis de última geração (smartphones), que funcionam na Internet, implicam riscos semelhantes aos dos computadores convencionais, podendo ser visados por formas de comunicação por sms, ou mms, ou por bluetooth (especialmente se não estiver protegido de intrusões no espaço público). Hoje em dia existem no mercado produtos anti-vírus para o smartphone. **A falta de proteção contra intrusões pode ter outros perigos graves, como o de permitir que, a partir das nossas mensagens pela Internet possa ser utilizada, fraudulentamente, informação pessoal confidencial que deveria estar protegida, como, por exemplo, passwords pessoais, ou números de cartões de crédito que possam ser utilizados por terceiros, com graves implicações pessoais, nomeadamente financeiras.**

ALGUMAS DAS FRAUDES MAIS FREQUENTES NA NET:

❖Lotaria

Num dos esquemas mais comuns da internet, são prometidos à pessoa prémios aos quais ela nunca concorreu. Pedem-se dados pessoais, o pagamento de um valor para receber outro maior, a compra de um determinado bem, etc.

❖Fraude nigeriana

Neste esquema pedem-lhe dados bancários para fazer transferências ou o envio de artigos para a Nigéria com a promessa de um pagamento elevado em troca. Muitas vezes começa com um e-mail inocente de uma pessoa solitária, um aviso de um banco, ou com um contacto via sites de compras. Muitas vezes acaba com ameaças de um FBI falso ou autoridade semelhante, se a pessoa não faz o pagamento pedido.

❖Emprego

O trabalho a partir de casa, com grandes pagamentos e sem grandes esforços é o sonho de muita gente. Mas quando a esmola é grande, o pobre desconfia. E com razão. Desconfie sempre que lhe prometerem um bom rendimento em troca de trabalho caseiro fácil ao computador. Estão a tentar aproveitar-se de si, pedindo-lhe o pagamento pela inscrição no falso trabalho ou pelo envio de determinada informação sem interesse.

❖Sites falsos

Ao clicar num e-mail que parecia autêntico, a pessoa é redirecionada para um site fraudulento, uma réplica do original. Isto é muitas vezes o suficiente para instalar malware no computador e enviar as informações do utilizador para terceiros que depois utilizam os dados da pessoa para usarem em futuras fraudes.

❖Dados por telefone

Neste esquema da internet, o cliente recebe um e-mail do banco ou agência financeira. O banco fictício pede que ligue para um número telefónico para atualizar os dados de cliente (ou que envie um e-mail com esses dados). Ao ligar o cliente depara-se com um atendedor automático que grava os dados pessoais do cliente.

❖Roubo de identidade

Alguém rouba as suas informações pessoais e usa-as para se fazer passar por si e cometer fraude. Como evitar: Proteja a sua informação Não divulgue o seu número de Identificação Pessoal pelo telefone. Triture documentos que contenham informações sobre contas ou elementos de identificação pessoal. Mantenha os documentos importantes num local protegido. Recolha e envie cartas importantes nos correios.

COMO PROTEGER-SE



Deve manter o seu computador em segurança e fazer uma utilização segura da internet. Saiba como:

COMPUTADOR EM SEGURANÇA

1. Crie uma password segura. Não utilize senhas fáceis de serem descobertas como nome, data de aniversário etc. Deve optar por uma sequência que misture letras e números e criar uma combinação que tenha pelo menos 6 caracteres.
2. Mude a password de 6 em 6 meses
3. Não repita passwords entre contas
4. Actualize o software do computador com regularidade
5. Instale um antivírus e mantenha-o actualizado
6. Instale um firewall pessoal
7. Limpe a cache do computador

UTILIZAÇÃO SEGURA DA INTERNET

1. Não visite sites de origem duvidosa (por ex. com conteúdos pornográficos/sexuais).
 - ❖ Saiba como identificar um site seguro: Certifique-se de que o URL começa por https// (Garante que a informação transmitida entre o utilizador e o servidor não é visualizada por terceiros.)
 - ❖ Verifique a existência de um cadeado na página (Está presente na barra de endereços ou na barra inferior da janela do browser.)
2. Não revele o seu endereço de correio electrónico a pessoas que desconhece
3. Não inclua o seu endereço de correio electrónico em grandes listas de endereços na internet
4. Não abra anexos (imagens, ficheiros e áudio, ficheiros de vídeo etc.) de mensagens de correio electrónico a não ser que tenha a certeza do que são e de quem as enviou;
5. Não deve executar, transferir ou utilizar software que não seja proveniente de fontes conhecidas ou de confiança;

