



Programa de Acreditação dos Selos de Confiança

“CONFIO” e “TRUST”

REGULAMENTO

Índice

1 - Âmbito.....	1
2 - Natureza	1
3 - Destinatários	2
4 - Objetivos.....	2
5 - Procedimento de adesão	3
5.1 Processo de Adesão ao CONFIO	3
5.2 Processo de Auditoria/Acreditação	4
5.3 Utilização	4
6 - Selo de confiança Europeu “Trust Ecommerce Europe”	4
7 - Sistemas de Reclamações	5
8 - Sanções.....	6
9 - Preço.....	7
10 - Aquisição do Estatuto de Agente de Venda do CONFIO.....	8
12 - Entrada em vigor.....	8

1 - Âmbito

O Selo de Confiança “CONFIO”, doravante designado de CONFIO, é um programa de acreditação cujo objetivo é a certificação de *websites* com o intuito de garantir que cumprem as melhores práticas do mercado digital, nomeadamente as regras que constam do Código de Conduta, disponível para consulta em ww.confio.pt.

O selo CONFIO é assim uma garantia para os consumidores na aquisição de produtos e serviços através de comércio eletrónico e na utilização da Internet em geral.

O pedido para certificação do Selo CONFIO terá de ser feito pelo titular ou responsável do *website*, sendo o mesmo integralmente responsável pelo cumprimento dos termos e condições constantes no presente Regulamento e no Código de Conduta. A verificação e validação adicional do cumprimento dessas regras, necessária para a atribuição do CONFIO, é da responsabilidade da entidade acreditadora através de um processo de auditoria, processo esse realizado com exigência, independência, objetividade, transparência e integridade.

Esta auditoria permite, adicionalmente, a atribuição do Selo de Confiança Europeu da responsabilidade do *Ecommerce Europe*.

2 - Natureza

O CONFIO resulta dum protocolo celebrado por três entidades: ACEPI – Associação da Economia Digital, a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e a Associação DNS.PT, que tem subjacente um Código de Conduta.

O CONFIO é atribuído pela Associação DNS.PT que tem a responsabilidade de entidade acreditadora ao abrigo da missão e atribuições que lhe estão conferidas no âmbito do protocolo acima referido.

O selo é atribuído em formato digital, através do logotipo “CONFIO”.

3 - Destinatários

1. Podem ser candidatos à acreditação os websites de pessoas coletivas ou pessoas singulares com atividade no âmbito do comércio eletrónico, em que o respetivo titular do website se dedique, com carácter profissional e de forma lícita, à prestação de serviços ou venda de bens a consumidores.
2. Podem ainda ser candidatos à atribuição do CONFIO os websites que se dedicam a leilões online e os websites não transacionais.
3. Não podem ser candidatos ao CONFIO, os websites:
 - a) relativos a serviços financeiros transacionais, nomeadamente, a serviços de investimento; operações de seguros e resseguros; serviços bancários; operações relativas a fundos de pensões;
 - b) de jogos de fortuna ou azar, incluindo lotarias, bingos e atividades de jogo em casinos e apostas; serviços relativos a operações a prazo ou sobre opções;
 - c) relativos a serviços de cuidados de saúde e venda de medicamentos;
 - d) relativos à construção, à reconstrução substancial, à compra e venda ou a outros direitos respeitantes a imóveis, exceto o arrendamento.
4. Excecionalmente, mediante análise casuística, podem ser candidatos à acreditação os websites de empresas associadas da ACEPI que vendam ou prestem serviços em linha que não sejam exclusivamente dirigidos ao consumidor.

4 - Objetivos

O CONFIO visa atestar, perante os visitantes e utilizadores do *website*, que este é confiável e se pauta pelas boas práticas na internet, respeitando designadamente as exigências impostas pelo Código de Conduta e pelo presente Regulamento.

Nesse âmbito, salientam-se ainda os seguintes objetivos:

- a) Garantir que o *website* se encontra legalmente registado, que respeita os princípios de segurança e privacidade no tratamento de dados pessoais no que à atividade online concerne, que as condições de venda e os procedimentos de entrega são transparentes e íntegros, entre outros requisitos aplicáveis de acordo com o Código de Conduta;
- b) Garantir que o titular do *website* aderiu a um mecanismo de mediação e arbitragem extrajudicial de conflitos e que disponibiliza no seu *website* um local para registo de reclamações;
- c) Garantir a fiabilidade técnica do *website*, nomeadamente na utilização do protocolo DNSSEC e na conformidade com o IPv6.

5 - Procedimento de adesão

Quem pretenda iniciar o processo de acreditação do CONFIO deverá efetuar um pedido online em www.confio.pt, declarando aceitar e fazer cumprir no seu *website* os procedimentos técnicos, conteúdos e restantes termos e obrigações exigidas no Código de Conduta.

5.1 Processo de Adesão ao CONFIO

- a) O proponente deverá registar-se em www.confio.pt, obtendo acesso à área reservada do *website* de registo;
- b) Na área reservada, deverá solicitar o Selo CONFIO através do preenchimento do formulário de adesão, aceitação e validação das exigências definidas no Código de Conduta;
- c) Caso o registo seja efetuado por uma entidade que tenha adquirido o estatuto de Agente de Venda do Selo CONFIO, deverá clicar no campo que diz “parceiro oficial do CONFIO” e o processo de adesão decorrerá do mesmo modo;
- d) Após submissão do formulário o proponente será reencaminhado para uma página onde tem as opções de pagamento;
- e) Após pagamento o *website* passará para auditoria.

5.2 Processo de Auditoria/Acreditação

- a) O pedido de adesão ao CONFIO será submetido a uma auditoria da qual resultará um relatório com uma avaliação da conformidade do website. Caso a resposta seja negativa, serão indicadas as áreas não conformes, que terão que ser corrigidas para obtenção do Selo;
- b) Após avaliação positiva da conformidade do website e garantindo-se que os requisitos necessários à atribuição do Selo CONFIO estão preenchidos, o website é devidamente acreditado sendo, conseqüentemente, atribuído o selo.

5.3 Utilização

- a) O Selo CONFIO deve ser exibido na página principal do website objeto de acreditação e ter associados os elementos informativos que lhe dizem respeito, acarretando uma hiperligação para o website do “CONFIO” para que o consumidor possa consultar informação sobre a autenticidade e validade do respetivo selo;
- b) O Selo CONFIO tem a validade de um ano, sendo renovável por iguais períodos de tempo, exceto se o titular do website manifestar interesse em contrário ou perca, por qualquer via, o direito à sua utilização;
- c) Através do website www.confio.pt o consumidor poderá consultar a informação pública do Selo CONFIO e atribuir um ranking aos websites que possuem o selo;
- d) No website www.confio.pt constará, ainda, uma White List contendo todos os websites acreditados com o Selo CONFIO e uma Black List com os websites que sejam considerados não conformes e em relação aos quais tenham existido litígios com consumidores.

6 - Selo de confiança Europeu “Trust Ecommerce Europe”

Para além do Selo Português – CONFIO - poderá ser solicitada a adesão ao Selo Europeu *Trust Ecommerce Europe*.

1. Para essa adesão é necessária a obtenção prévia do Selo CONFIO, ou seja, é necessário a certificação prévia do *website* relativamente às boas práticas do comércio eletrónico e ao Código de Conduta em vigor;
2. Ao preencher os requisitos necessários para a atribuição do Selo CONFIO, o titular do *website* preenche também os requisitos para que lhe seja atribuído o Selo Europeu, não tendo de suportar custos adicionais com a auditoria;
3. O Código de Conduta do CONFIO prevê todas as exigências definidas pelo Selo Europeu. O Selo Europeu deve ser exibido na página principal do *website* objeto de acreditação e ter associados os elementos informativos que lhe dizem respeito, acarretando uma hiperligação para o *website* www.ecommercetrustmark.eu, para que o consumidor possa consultar a informação sobre a autenticidade e validade do respetivo selo;
4. Numa fase inicial, o Selo Europeu não tem custos de adesão para o titular do *website* embora, posteriormente, possam vir a ser definidos custos de manutenção;
5. O Selo Europeu é renovado automaticamente, em simultâneo com a renovação do Selo CONFIO.
6. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a retirada do Selo CONFIO ou opção pela sua não renovação, implicam a perda da certificação do Selo Europeu.

A ACEPI, associada do *Ecommerce Europe*, é a representante em Portugal do Selo Europeu, tendo como responsabilidade garantir que o Selo CONFIO está de acordo com as normas europeias.

7 - Sistemas de Reclamações

A atribuição do Selo CONFIO tem subjacente a disponibilização de um sistema de tratamento e encaminhamento de reclamações no caso em que o titular do *website* acreditado não disponha de um sistema de reclamações próprio, de modo a assegurar a todos os consumidores o direito de apresentar reclamações.

1. O sistema de reclamações garante ao consumidor que acedeu a um website com o intuito de efetuar uma reclamação por qualquer inconformidade detetada que esta será analisada e objeto de tratamento;
2. O consumidor terá sempre a hipótese de submeter diretamente a reclamação na página específica do Selo CONFIO em www.confio.pt;
3. Após o consumidor submeter a reclamação na plataforma criada para o efeito, o titular do website será informado do recebimento da mesma;
4. Sem prejuízo do referido no número anterior, ao consumidor é sempre garantida a possibilidade de reclamar ainda para a DECO, através de janela específica para esse efeito na plataforma do Selo CONFIO;
5. Adicionalmente, o titular do website tem de aderir a um mecanismo de mediação e arbitragem extrajudicial de conflitos;
6. Para além do disposto nos números anteriores, os consumidores podem ainda introduzir reclamações e efetuar o acompanhamento das mesmas, no:
 - a) Website Ecommerce Europe Trustmark, para aderentes ao Selo Europeu;
 - b) Website Comissão Europeia
 - c) (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>)

8 - Sanções

O CONFIO pode ser retirado caso o titular do *website* deixe de cumprir os termos e condições que estiveram na base da sua atribuição. Neste caso, não será devolvido qualquer valor previamente pago.

9 - Preço

1. A atribuição do Selo CONFIO implica o pagamento de um preço variável em função da natureza do website e será divulgado em www.confio.pt.

O valor atual é o seguinte:

Tabela 1

	Website Transacional ¹	Website não Transacional ²
Preço adesão	300€	100€
Preço de renovação	150€	50€
Preço de auditoria	150€	50€

* Aos valores acima indicados acresce IVA à taxa legal em vigor.

2. A auditoria ao *website* é obrigatória aquando da adesão ao Selo CONFIO e opcional na sua renovação, sendo aplicáveis os preços constantes da Tabela 1.
3. Ao não solicitar auditoria na renovação anual do Selo CONFIO, o titular do *website* assume integral responsabilidade pela manutenção do cumprimento dos termos e condições que estiveram na base da sua atribuição.
4. A renovação anual do Selo CONFIO sem solicitação da realização de nova auditoria só poderá ocorrer até ao limite máximo de duas renovações.

¹ Para efeitos de atribuição do selo CONFIO, entende-se por *website* transacional, o *website* que integra plataformas de e-commerce, permitindo a comercialização online de bens e/ou serviços.

² Para efeitos de atribuição do selo CONFIO, entende-se por *website* não transacional, o *website* que não permite a comercialização online de bens e/ou serviços.

5. As entidades promotoras do CONFIO podem efetuar campanhas promocionais para os seus associados e outras campanhas de promoção que visem a dinamização do Selo CONFIO, as quais serão publicitadas no *website* www.confio.pt juntamente com as regras aplicáveis.

10 - Aquisição do Estatuto de Agente de Venda do CONFIO

1. O Estatuto de Agente de Venda do CONFIO é adquirido pela via da celebração de um acordo de parceria assinado com a entidade acreditadora do “CONFIO”, a Associação DNS.PT.
2. O acordo de parceria celebrado com a entidade acreditadora estabelece os termos e condições aplicáveis aos signatários do referido acordo.
3. A atribuição do estatuto de Agente de Venda do CONFIO é antecedida de um processo prévio de aprovação por parte das entidades subscritoras da iniciativa CONFIO e está dependente da análise sobre o cumprimento de critérios de capacidade técnica, eventuais conflitos de interesse, conhecimento do mercado e público-alvo e interesse comprovado para o Selo CONFIO.
4. Após celebração do acordo de parceria para aquisição do estatuto de Agente de Venda do CONFIO, os pedidos de adesão ao selo que advenham do agente de venda serão assinalados com um click num campo próprio para o efeito, com o nome “parceiro oficial do CONFIO”.
5. Os Agentes de Venda do CONFIO poderão disponibilizar o logótipo do selo nas sua newsletters, website e redes sociais, com vista à promoção da iniciativa “CONFIO”.

12 - Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia 23 de março de 2020.

