

Safer Consumer Mornings

*Formação em segurança e sustentabilidade dos
produtos no âmbito do novo quadro regulamentar da
UE*

Materiais da atividade formativa em Portugal

Datas: 25 de fevereiro, 4 e 12 de março de 2026



Índice

Clique na secção que mais lhe interessa

Introdução

O que é o ECP 8 80?

Participantes

Conclusões

Apresentações

Clique na secção que mais lhe interessa

Sessão 1 virtual

25 de fevereiro 2026

Principais alterações e impacto nos operadores económicos, na fiscalização do mercado e na segurança dos consumidores



Principais alterações introduzidas pelo novo quadro legal europeu sobre segurança e sustentabilidade dos produtos



O reforço do papel das associações de consumidores



Sessão 2 presencial

4 de março 2026

Segurança e sustentabilidade dos produtos no novo quadro jurídico europeu. Da teoria à prática



Sessão 3 virtual

12 de março 2026

Partilha de boas práticas e recursos para a capacitação dos consumidores



Introdução

As atividades de formação «Safer Consumer Mornings», do projeto ECP 8 80, fazem parte de um ciclo formativo composto por duas sessões virtuais e uma presencial em Espanha, organizadas pela LUCENTUM durante o mês de outubro de 2025, seguidas de duas sessões virtuais e uma presencial em Portugal, organizadas pela APSI em fevereiro e março de 2026.

Este documento inclui as sessões de formação em Portugal e todas as apresentações realizadas, juntamente com as conclusões e lições aprendidas.

Os conteúdos estão separados de acordo com o dia em que foram apresentados:

- **25 de fevereiro 2026** (sessão virtual)
- **4 de março 2026** (sessão presencial)
- **12 de março 2026** (sessão virtual)

Índice





Cofinanciado pela
União Europeia

Formação 8 80

A Segurança e Sustentabilidade
dos Produtos no Novo Quadro
Legal da EU

O que é o ECP 8 80?



Índice

Enquadramento do Projeto ECP 8 80



Cofinanciado pela
União Europeia

Projeto ECP 8 80



Inspirado na iniciativa
8 80 Cities de Gil
Penalosa



Criar ferramentas que
se ajustem à formação
de consumidores dos 8
aos 80 anos



Formar profissionais
que fazem educação
para o consumo



Criar recursos acessíveis e
inclusivos



Promover segurança e
equidade para todos os
consumidores



Cofinanciado pela
União Europeia

Projeto ECP 8 80

Objetivos

- Capacitar profissionais envolvidas na educação do consumidor no novo quadro jurídico europeu.
- Reforçar o papel das associações de consumidores como agentes-chave de mudança.
 - Incluir todos os consumidores, especialmente os mais vulneráveis,.
- Promover competências verdes e digitais na educação para o consumo

Público alvo

- Técnicos de associações de consumidores
- Profissionais de organizações e entidades envolvidos na defesa do consumidor a nível local, regional ou nacional
- Professores, formadores e outros profissionais envolvidos na educação para o consumo
- Estudantes universitários com interesse na área da defesa dos consumidores e direito do consumo



Projeto ECP 8 80

O que inclui?

**Um TOOLKIT digital inovador
com recursos atualizados
sobre:**

- Segurança de Produtos
- Sustentabilidade e Passaporte Digital do Produtos
- Direitos do Consumidor
- O novo papel das associações de consumidores

Formação Gratuita:

- Sessões online “Safer Consumer Mornings”
- Workshops presenciais em Espanha e Portugal



**Cofinanciado pela
União Europeia**





Empowering Consumer Professionals

Junte-se a nós nas próximas sessões e descubra novas ferramentas e ideias para proteger e empoderar os consumidores

Esperamos por si!



Índice

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International



Quem está por detrás do ECP 8 80?

Um consórcio europeu com experiência na área da segurança infantil, defesa do consumidor e formação profissional:



LUCENTUM
Federação Provincial de Donas de Casa,
Consumidores e Utentes de Alicante



AIJU
Instituto Tecnológico de Productos Infantis e de
Lazer



APSI
Associação para a Promoção da Segurança
Infantil

Sessão 1

25 de fevereiro 2026

Principais alterações e impacto nos operadores económicos, na fiscalização do mercado e na segurança dos consumidores

Segurança e sustentabilidade dos produtos



O reforço do papel das associações de consumidores



Índice



Cofinanciado pela
União Europeia

Segurança e Sustentabilidade dos Produtos no Novo Quadro Legal europeu

Safer Consumer Mornings
Ciclo de Formação Certificado

Sessão 1

25 de fevereiro,
10:30h

- ✓ 45 minutos (online)
- ✓ Principais alterações e impacto nos operadores económicos, na fiscalização do mercado e na segurança dos consumidores
- ✓ APSI, AIJU e Lucentum

Sessão 2

4 de março,
09:30h

- ✓ 3 horas e 30 minutos
(presencial - Direção-Geral do Consumidor, Praça Duque de Saldanha, 31 - Lisboa)
- ✓ Da teoria à prática
- ✓ DGC, APSI, AIJU, ASAE, Lucentum e DECO

Sessão 3

12 de março,
10:30h

- ✓ 45 minutos (online)
- ✓ Partilha de boas práticas e recursos para a capacitação dos consumidores
- ✓ APSI, LUCENTUM, AIJU e entidades convidadas



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Formação 8 80

Principais alterações introduzidas pelo novo quadro legal europeu sobre segurança e sustentabilidade dos produtos

M^a Cruz Arenas



- **Contexto legislativo da segurança e sustentabilidade dos produtos**



- **Principais alterações**

Segurança e Sustentabilidade dos Produtos

Produto seguro: qualquer produto que, em condições de utilização normais ou razoavelmente previsíveis, incluindo a sua duração efetiva, não apresente quaisquer riscos ou possua apenas riscos reduzidos, compatíveis com a sua utilização e considerados aceitáveis e conciliáveis com um elevado nível de proteção da saúde e da segurança dos consumidores.



Segurança e Sustentabilidade dos Produtos

Desenho Ecológico/ Eco Design: a integração da sustentabilidade ambiental nas características de um produto e nos processos que ocorrem ao longo da cadeia de valor do produto.

- ✓ Durabilidade
- ✓ Reparabilidade
- ✓ Pegada de carbono
- ✓ Pegada material
- ✓ Reciclabilidade
- ✓ etc



Segurança e Sustentabilidade dos Produtos.

- **Regulamentos**
- **Diretivas**
- **Decisões**
- **Normas**
- **Especificações**
- **Protocolos**



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Contexto legislativo

- Regulamento europeu relativo à segurança geral dos produtos (UE) (2023/988)
- Regulamento europeu relativo ao desenho ecológico de produtos sustentáveis (UE) (2024/1781)



Regulamento Europeu relativo à Segurança Geral dos Produtos



Cofinanciado pela
União Europeia



Produto inseguro



Regulamento Europeu relativo à Segurança Geral dos Produtos



Cofinanciado pela
União Europeia

Riscos para a saúde física



Regulamento Europeu relativo à Segurança Geral dos Produtos



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Riscos para a saúde mental

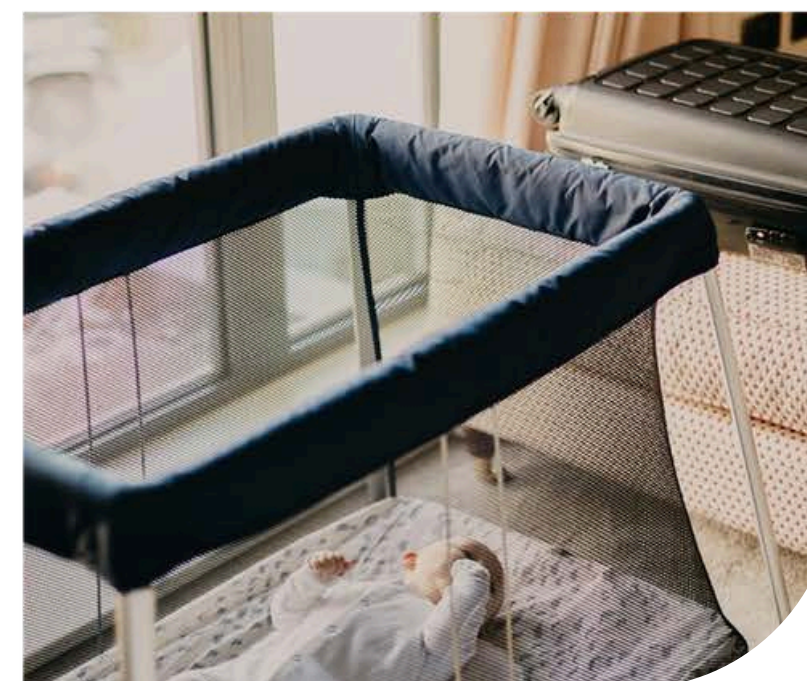


Regulamento Europeu relativo à Segurança Geral dos Produtos



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Produtos de consumo



Algumas imagens geradas por IA

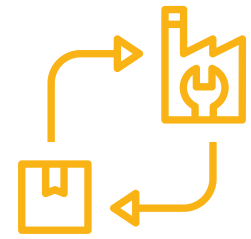
Regulamento Europeu relativo à Segurança Geral dos Produtos



**Cofinanciado pela
União Europeia**

PRODUTOS



- Novos 
- Usados 
- Reparados 
- Recondicionados 

IKEA preowned

Compra y vende con IKEA preowned

IKEA preowned es nuestra primera plataforma destinada a productos y muebles de segunda mano, donde podrás comprar y vender mobiliario IKEA usado a otras personas. Extiende la vida útil de tus artículos IKEA preferidos, de una forma sencilla y original.

Comprar y vender productos de segunda mano



Novas obrigações para os operadores económicos

- Fabricantes
- Importadores
- Distribuidores
- Outros



Para cada produto deverá existir um operador económico na UE responsável pelas obrigações relacionadas com a segurança do produto.

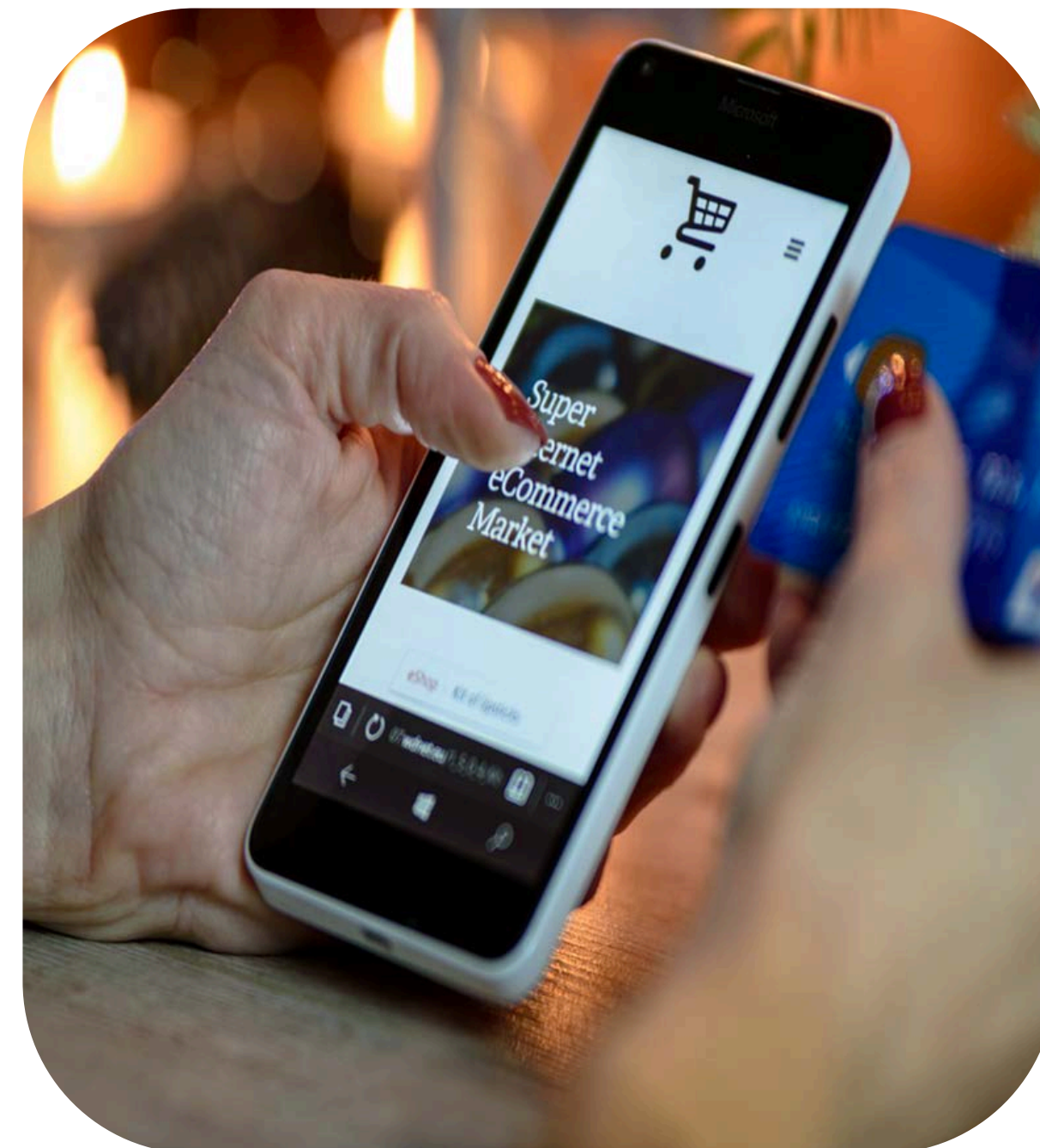


**Cofinanciado pela
União Europeia**

- Ponto de contacto único para os consumidores para questões de segurança
- Registo das reclamações relacionadas com a segurança
- Investigação das reclamações



Venda online



Regulamento (UE) 988/2023



Cofinanciado pela
União Europeia

Rastreabilidade do produto e da empresa

1. Operador económico para colocar produto no mercado, assegura um interlocutor rastreável.
2. Identificação do produto e do operador (modelo/lote/série e dados de contacto) no produto, embalagem ou documentação.
3. Obrigações reforçadas para marketplaces: exigir e apresentar a informação de rastreabilidade e segurança nas ofertas online.
4. Notificação e gestão de incidentes/recalls: dever de comunicar e executar medidas corretivas, em cooperação com as autoridades, o que exige rastreabilidade operacional.



Canais para que os consumidores possam apresentar reclamações às autoridades

Bem-vindo ao Portal de Segurança para os Consumidores

O Portal de Segurança para os Consumidores permite que os consumidores comuniquem produtos comprados no mercado único da UE (Estados-Membros da UE e ainda Islândia, Noruega e Lichtensteim), em linha ou fora de linha, que sejam perigosos e possam ter causado acidentes ou ferimentos a seres humanos, apesar de terem sido utilizados em condições normais previsíveis. Os acidentes comunicados serão transmitidos à autoridade responsável. As autoridades nacionais podem utilizar as informações apresentadas no Portal de Segurança para os Consumidores para submeter um alerta a circular entre todas as autoridades nacionais do mercado único. Queira notar que esta ferramenta se destina a comunicar acidentes relacionados com produtos não alimentares e exclui os medicamentos e os produtos médicos. Para mais informações, consultar o sítio Web: ec.europa.eu/safety-gate

Começar

Consumer Safety Gateway



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Reforço da vigilância do mercado



Ações conjuntas das autoridades de vigilância do mercado e das organizações para detetar produtos perigosos



Cofinanciado pela
União Europeia

Regulamento relativo aos produtos sustentáveis



Jornal Oficial
da União Europeia

PT
Série L

2024/1781

28.6.2024

REGULAMENTO (UE) 2024/1781 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 13 de junho de 2024

que estabelece um regime para a definição de requisitos de conceção ecológica dos produtos sustentáveis, altera a Diretiva (UE) 2020/1828 e o Regulamento (UE) 2023/1542 e revoga a Diretiva 2009/125/CE

(Texto relevante para efeitos do EEE)



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Regulamento relativo aos produtos sustentáveis

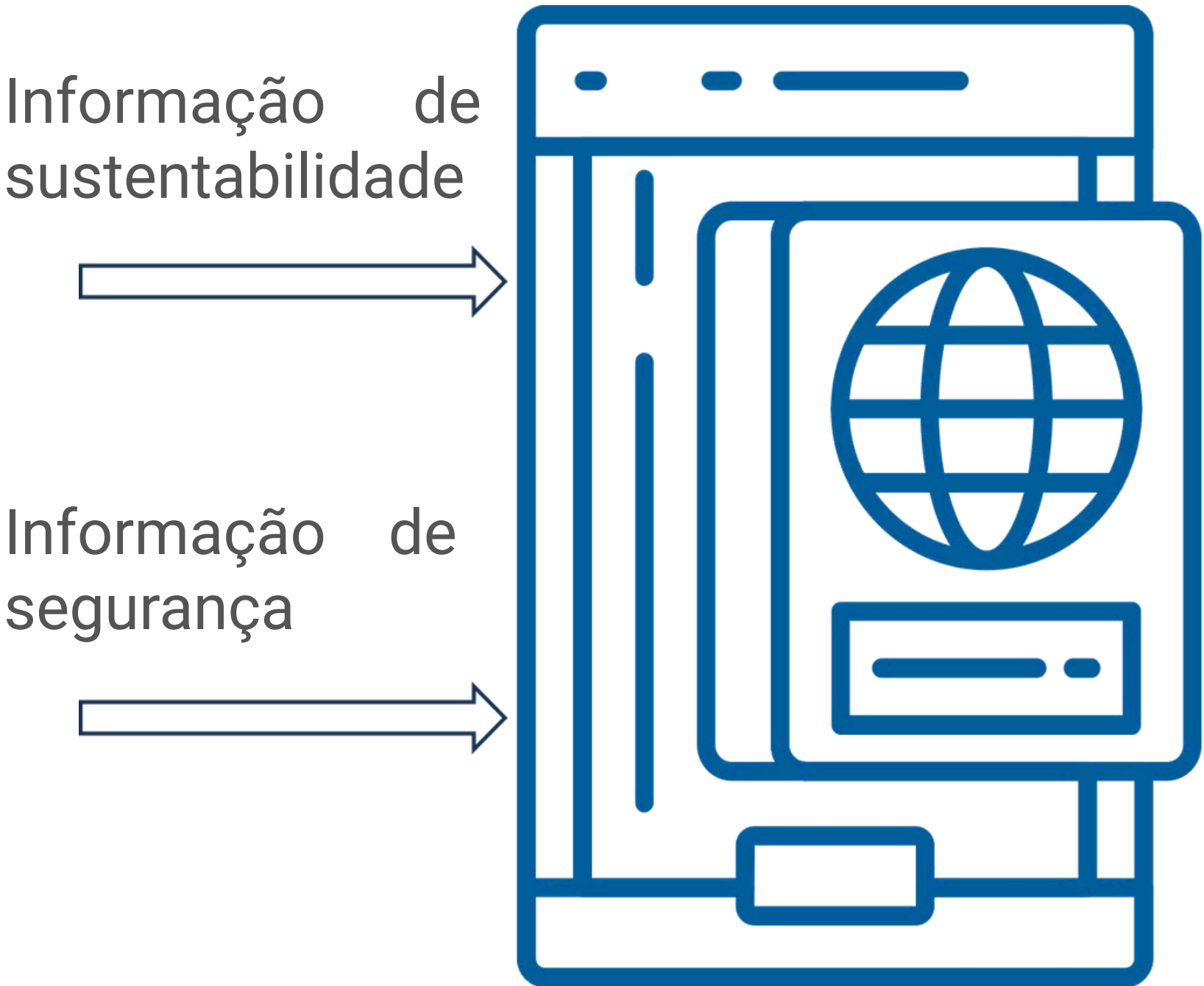
→ Passaporte Digital do Produto



Imagem gerada por IA



Cofinanciado pela
União Europeia





De acordo com a regulamentação atual da UE, os produtos que deverão dispor de Passaportes Digitais do Produto para poderem ser comercializados na UE no período 2028–2033 incluem, entre outros:

- Baterias com uma capacidade superior a 2 kWh
- Produtos de ferro, aço e alumínio
- Têxteis associados ao vestuário (excl. calçado e têxteis-lar)
- Mobiliário
- Colchões
- Brinquedos
- Detergentes
- Produtos de construção



- Papel educativo: informar, formar e acompanhar o consumidor
- Responsabilidade social: garantir que o acesso ao PDP seja inclusivo
- Interlocutores-chave entre consumidores e administrações





Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

M^a Cruz Arenas



Índice

Sessão 1

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International



Formação 8 80

O reforço do papel das associações de consumidores

Sandra Nascimento



Associações Consumidores

Pilares na defesa do consumidor



Cofinanciado pela
União Europeia

Atores-chave na proteção do consumidor

Voz dos consumidores

A nível nacional e internacional



Alertas e reclamações

De produtos perigosos, práticas comerciais fraudulentas ou abusivas

Capacitação dos Consumidores

Através campanhas, informação, formação



Representação, mediação e cooperação

Com autoridades e operadores económicos



Cofinanciado pela
União Europeia

Associações de Consumidores

Atividades principais



Representar os interesses dos consumidores em diferentes fóruns



Advogar a adoção de políticas e legislação justas para os consumidores



Defender necessidades dos consumidores nos processos normalização produtos



Monitorizar o mercado, as atividades de vigilância, a fiscalização e intervenção das autoridades



Cofinanciado pela
União Europeia

Elementos cruciais no apoio ao consumidor



Informação

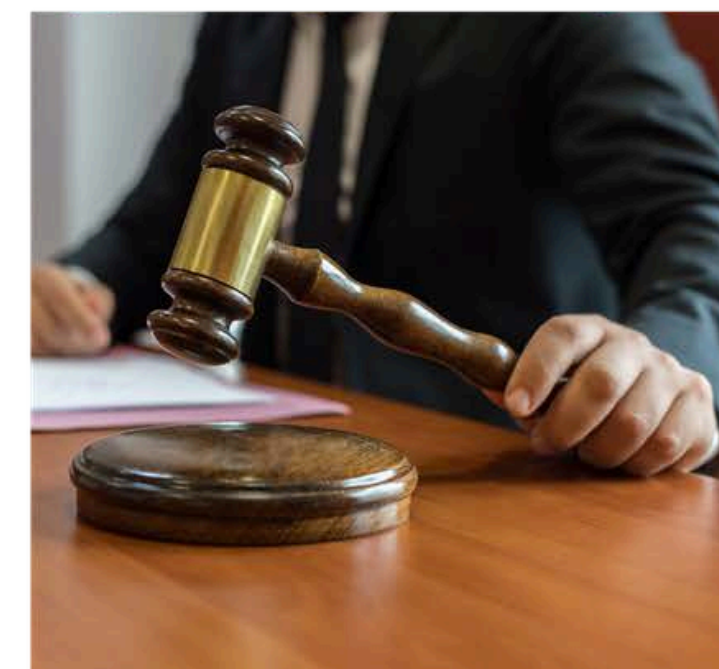


Educação e
Formação

Aconselhamento e
orientação



Apoio jurídico e
representação



Cofinanciado pela
União Europeia

A sua atuação influencia políticas, regulamentos, práticas e normas de segurança e sustentabilidade



Consumidor

Tratamento mais justo



Mercado

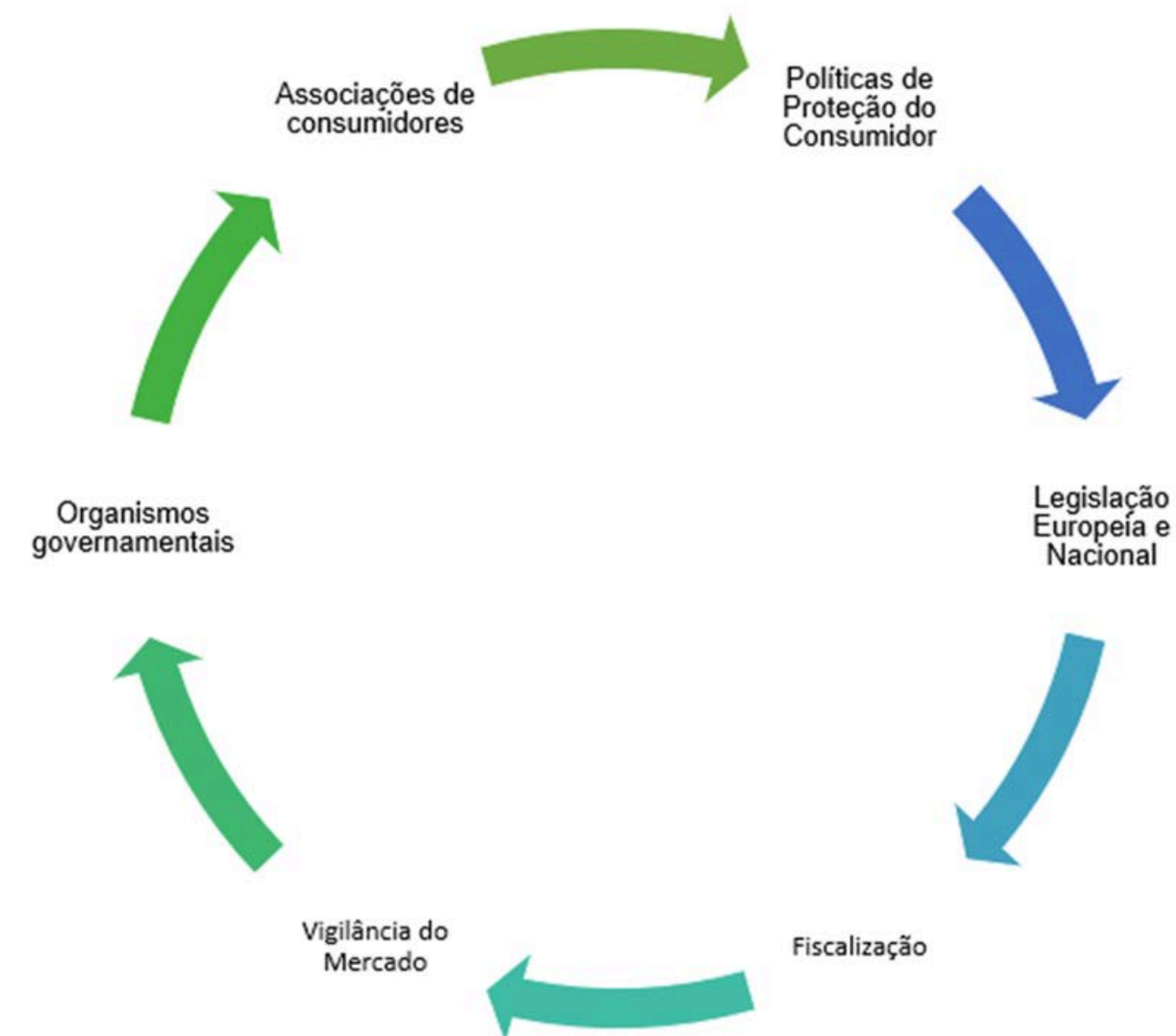
Mais transparente, seguro e sustentável



Cofinanciado pela
União Europeia

Reconhecidas como partes interessadas na proteção dos consumidores

-  Fontes fiáveis
Pelas autoridades
-  Entidades imparciais
Pelos consumidores
-  Organizações responsáveis
Pelos operadores económicos



Cofinanciado pela
União Europeia

O papel das associações de consumidores reforçado no novo quadro legal EU

Papel mais amplo
Reconhecimento mais forte
Intervenção reforçada



Cofinanciado pela
União Europeia

Novas oportunidades associações de consumidores

Segurança de Produtos (RSGP)

- 01** Notificar produtos perigosos através do Safety Gate
- 02** Apresentar reclamações sobre segurança produtos, vigilância produtos específicos ou compensações insatisfatórias recolha de produtos inseguros
- 03** Ser consultado pela CE sobre produtos com riscos graves para a saúde e segurança
- 04** Participar em redes e ações conjuntas de vigilância do mercado
- 05** Receber financiamento para informação e educação do consumidor

Regulamento (UE) 2023/988 relativo à Segurança Geral dos Produtos (RSGP)



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Novas oportunidades associações de consumidores

Sustentabilidade de Produtos (REPS)

01 Capacitar os consumidores para usarem de forma eficaz as informações do DPP

03 Participar na definição do DPP para produtos específicos

05 Exigir transparência e verificação de dados por parte dos fabricantes e distribuidores

02 Atuar para garantir o acesso inclusivo e universal ao DPP (consumidores de diferentes idades, contextos, capacidades)

04 Colaborar com empresas para melhorar a acessibilidade da informação do DPP

Regulamento (UE) 2023/988 relativo à Segurança Geral dos Produtos (RSGP)



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Novas oportunidades associações de consumidores

Serviços Digitais e Direitos dos Consumidores

Requerer o estatuto
de Sinalizador de
Confiança

Deteta conteúdo online
potencialmente ilegal e
alertar as plataformas
que o alojam

Ser designada
Entidade Qualificada
para Ações Coletivas

Ser consultada pelas
autoridades nacionais
responsáveis
aplicação legislação
proteção do
consumidor

Alertar as
autoridades nacionais
ou a CE sobre
potenciais infrações

Legislação Direitos dos Consumidores

Regulamento (UE) 2022/2065
para os Serviços Digitais (RSD)



Cofinanciado pela
União Europeia



Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

Sandra Nascimento



Índice

Sessão 1

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International



Sessão 2

4 de março 2026

**Segurança e sustentabilidade dos produtos no novo
quadro jurídico europeu
Da teoria à prática**

Índice

Programa e apresentações do evento



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Segurança e Sustentabilidade dos Produtos no Novo Quadro Legal europeu

Safer Consumer Mornings
Ciclo de Formação Certificado

Sessão 1

25 de fevereiro,
10:30h

- ✓ 45 minutos (online)
- ✓ Principais alterações e impacto nos operadores económicos, na fiscalização do mercado e na segurança dos consumidores
- ✓ APSI, AIJU e Lucentum

Sessão 2

4 de março, 09:30h

- ✓ 3 horas e 30 minutos
(presencial - Direção-Geral do Consumidor, Praça Duque de Saldanha, 31 - Lisboa)
- ✓ Da teoria à prática
- ✓ DGC, APSI, AIJU, ASAE, Lucentum e DECO

Sessão 3

12 de março,
10:30h

- ✓ 45 minutos (online)
- ✓ Partilha de boas práticas e recursos para a capacitação dos consumidores
- ✓ APSI, LUCENTUM, AIJU e entidades convidadas



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Apresentações

Clique na secção que mais lhe interessa

- A Segurança dos Produtos no Mercado Online: o que os consumidores precisam de saber


- Consumo de Produtos Sustentáveis: o papel do Passaporte Digital de Produtos


- O que podem fazer os consumidores?


- O Sistema Safety Gate


- Como atuam as autoridades?


- O papel das associações de consumidores na resolução de conflitos de consumo


- As ações coletivas e as associações de consumidores



Índice

Programa do evento

Safer Consumer Mornings		
10:00	Abertura	Jorge Seguro Sanches, Diretor-Geral da DGC
10:05	O projeto ECP 8 80, Empowering Consumers Professionals	Sandra Nascimento, Diretora Técnica e Executiva da APSI
10:10	A Segurança dos Produtos no Mercado Online: o que os consumidores precisam de saber	Mari Cruz Arenas, Program Manager, AIJU, Instituto Tecnológico del Producto Infantil y Ocio (apresentação em Espanol)
10:30	Consumo de Produtos Sustentáveis: o papel do Passaporte Digital de Produtos	Encarna Alemañ, Project Manager, AIJU, Instituto Tecnológico del Producto Infantil y Ocio (apresentação em Espanol)
10:50	Debate	
11:10	Coffee break	
11:30	Produtos perigosos: como atuar?	
11:30	O que podem fazer os consumidores?	Sandra Nascimento, APSI
11:40	O Sistema Safety Gate	Isabel Espinheira, Técnica Superior da Direção de Serviços de Direito de Consumo, da DGC
11:50	Como atuam as autoridades?	Marina Dias, ASAE
12:00	O papel das associações de consumidores na resolução de conflitos de consumo	Lucentum, Federación Provincial de amas de casa, consumidores y usuarios de Alicante (apresentação em Espanhol)
12:20	As ações coletivas e as associações de consumidores	Paulo Fonseca, DECO
12:30	Debate	
13:00	Conclusões e encerramento	APSI
13:00	Grab-and-go	



Cofinanciado pela
União Europeia



Formação 8 80

Segurança dos produtos no
mercado online. O que os
consumidores precisam saber?

M^a Cruz Arenas



Índice

Programa e apresentações do evento

Segurança Geral dos Produtos

Diretiva 2001



Imagem gerada por IA

Regulamento 2023

Regulamento (UE) 988/2023



**Cofinanciado pela
União Europeia**



Under the Microscope:

Tests of Temu Products by Consumer Groups

(last updated: 13 May 2025)

Since its launch in Europe in early 2023, Temu has seen a skyrocketing rise in traffic and sales both across Europe and worldwide and it is among the most downloaded apps in many European countries.

Yet there is a murky side to Temu. The online marketplace stands accused of using dark patterns and addictive design to trap consumers and is enabling the distribution of a wide range of dangerous or illegal products that break EU product safety and digital services law. In May 2024, BEUC launched a widely-publicised complaint against Temu which authorities have built on to launch investigations into Temu's practices.

The evidence against Temu is building up. This document lists the product safety tests carried out by national consumer groups part of the BEUC network on products sold on Temu. The conclusions are clearcut: there are real and substantiated concerns and Temu is an entry point for dangerous products in Europe.

For more information:

- <https://www.beuc.eu/blog/shopping-on-temu-safe-or-sorry/>
- <https://www.beuc.eu/enforcement/taming-temu#the-action>



Mais de 97% dos 193 brinquedos avaliados não cumpriam com os rigorosos requisitos de segurança europeus.

EU Toy Safety: the problem of unreputable sellers on online marketplaces



Cofinanciado pela
União Europeia

2024 – ação de fiscalização coordenada sobre comerciantes online de bens em segunda mão

Principais resultados:

- 40% não informavam de forma clara os consumidores sobre o seu direito de arrependimento - direito de devolver o produto até 14 dias sem justificação ou custo;
- 45% não informavam corretamente os consumidores sobre a existência da garantia legal dos produtos;
- 57% não respeitavam o período mínimo de garantia legal para produtos em 2ª mão, de 1 ano;
- 34% dos comerciantes apresentavam alegações ambientais nos sites, mas 20% não eram suficientemente fundamentadas; e
- 28% eram manifestamente falsas, enganosas ou suscetíveis de serem consideradas práticas comerciais desleais.

Fonte: **2024 EU Enforcement Sweep on Online Traders of Second-Hand Goods**



Cofinanciado por
la Unión Europea

OECD publishing

**ONLINE PRODUCT
SAFETY SWEEP
REPORT**OECD DIGITAL ECONOMY
PAPERS
June 2023 No. 354

Vinte e um países da OCDE e economias parceiras participaram numa operação de segurança de produtos para identificar em que medida determinados produtos estavam disponíveis para venda online apesar de:

- (i) estarem proibidos ou terem sido recolhidos,
- (ii) possuírem rotulagem inadequada ou
- (iii) não cumprirem normas voluntárias ou obrigatórias de segurança de produtos.

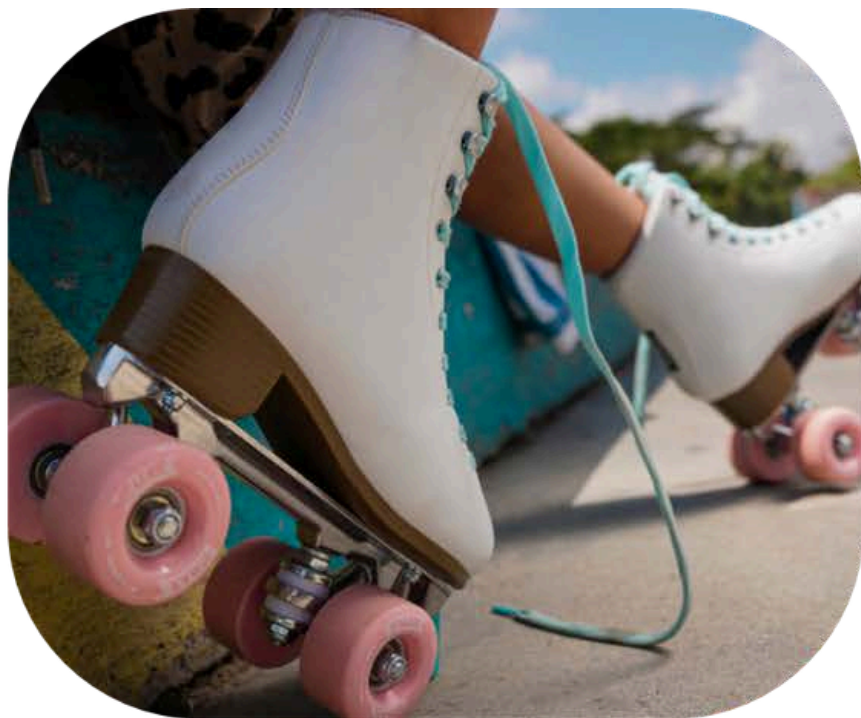
Resultados: grandes quantidades de produtos inseguros são facilmente comercializados além-fronteiras, com uma taxa média de não conformidade com a legislação e normas de segurança de produtos, de 79%.

Regulamento Europeu relativo à Segurança Geral dos Produtos



Cofinanciado por
la Unión Europea





- Medicamentos
- Alimentos
- Produtos Fitossanitários
- Aeronaves
- Antiquidades



Produtos de uso profissional



→ Canal de venda?



Imagem gerada por IA



Cofinanciado pela
União Europeia

Produtos apelativos para crianças



Para cada produto, deve haver um operador económico na UE responsável pela segurança do produto.

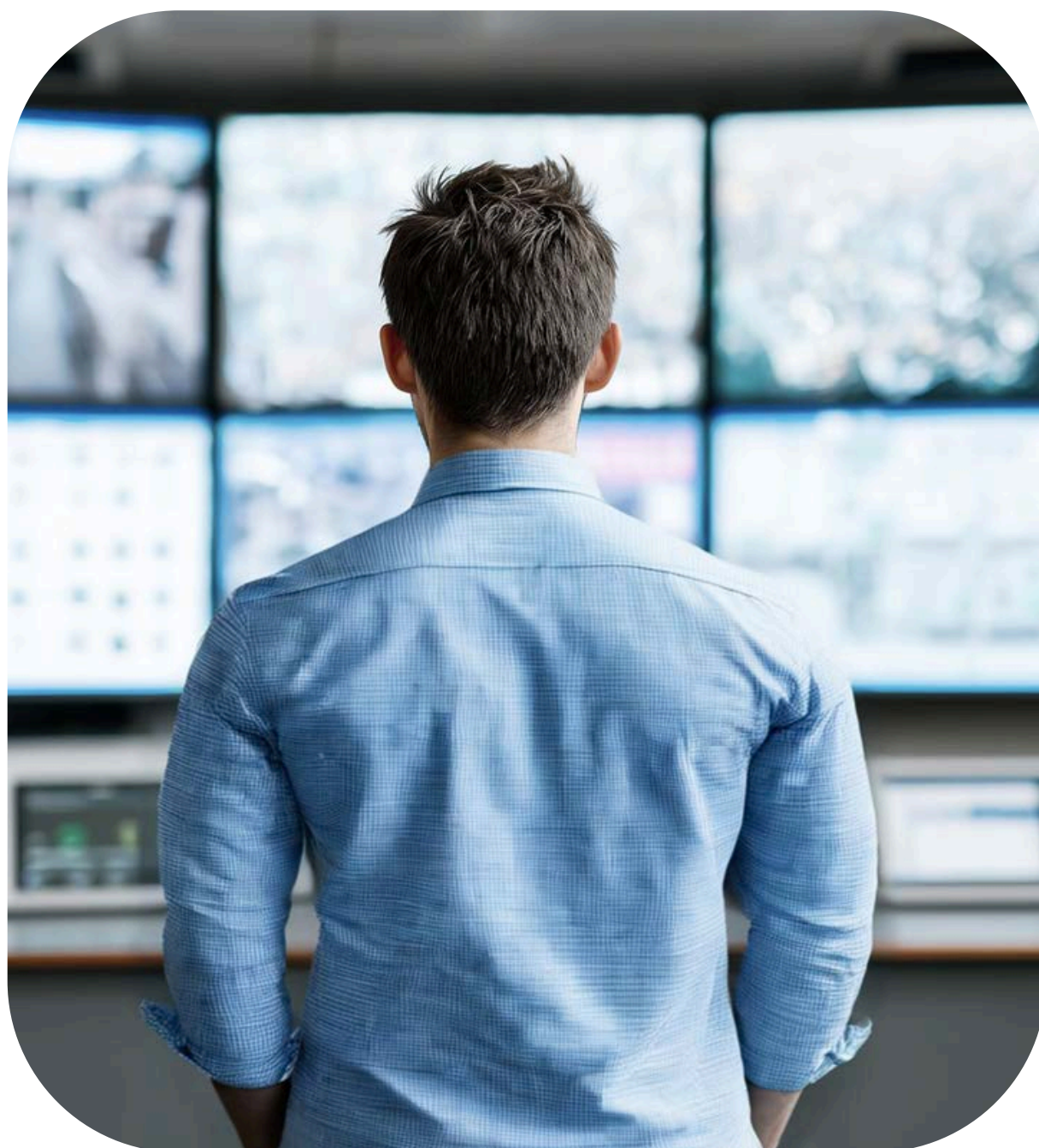


Imagem gerada por IA



Art.º 16 Regulamento (UE) 2023/988

Art.º 4, n.º 3 do Regulamento (UE) 2019/1020



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Obrigações dos operadores económicos na venda à distância Art.º 19

- Dados do fabricante, endereço postal, endereço de e-mail
- Dados do operador responsável, caso o fabricante não esteja localizado na União Europeia
- Imagem, modelo, identificador do produto
- Alertas ou informações de segurança a serem colocados no produto ou na sua embalagem, instruções de uso



**Porque é que as
informações sobre
segurança do produto são
cruciais?**



Porque é que as informações sobre segurança do produto são cruciais?



Peso máximo



**Porque é que as
informações sobre
segurança do produto são
cruciais?**



Idade



Advertências



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Para a segurança do seu bebé **ATENÇÃO!**

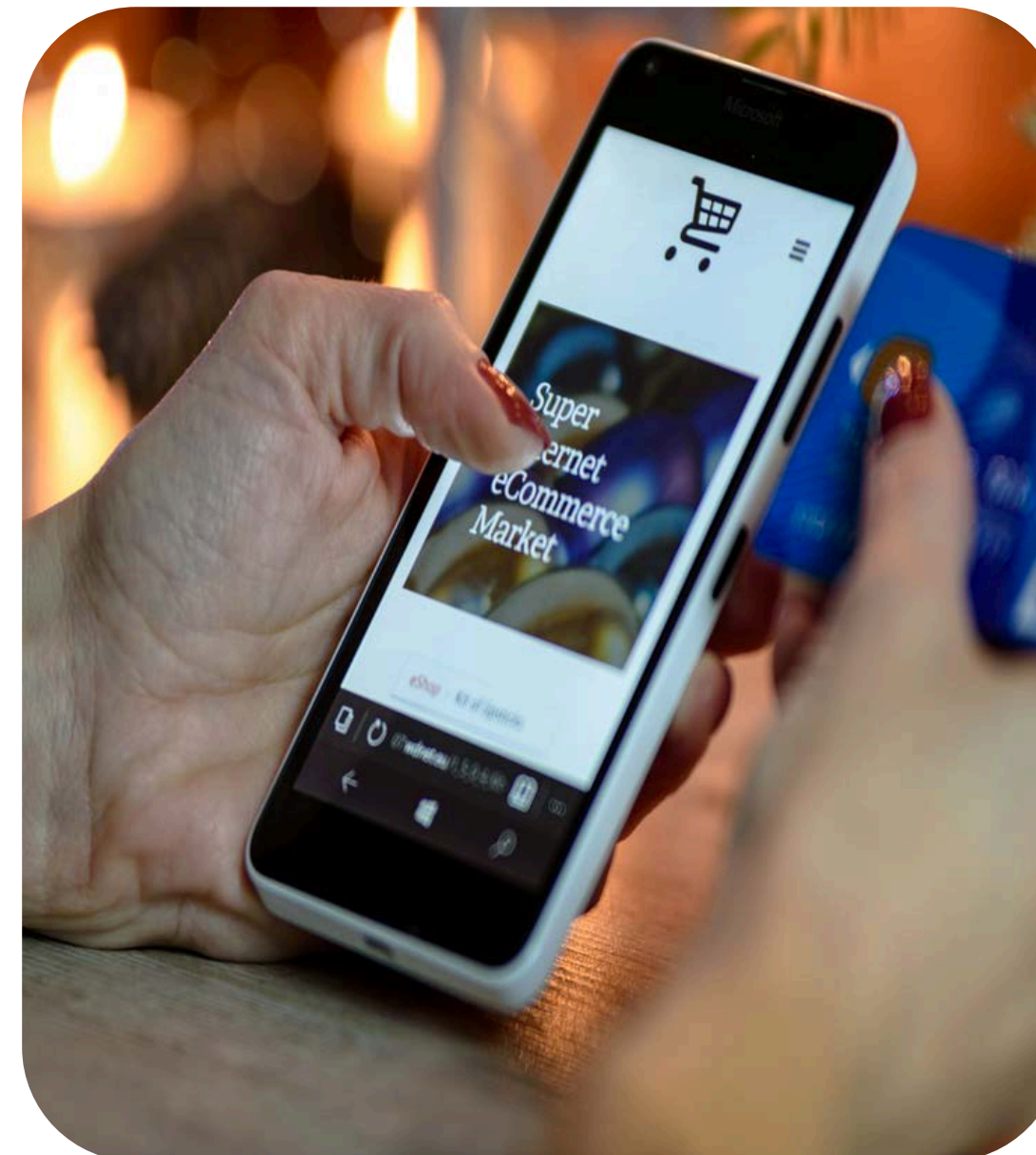


Inspeccione cuidadosamente antes de cada uso. Puxe a chupeta em todas as direções. Deite fora a chupeta ao primeiro sinal de dano ou desgaste.

Use apenas fios de chupeta testados de acordo com a norma EN 12586. Nunca prenda a chupeta a outras fitas ou cordões; o seu bebé pode estrangular-se com eles.



Prestadores dos mercados em linha - obrigações com a segurança dos produtos – Artigo 22



Regulamento (UE) 988/2023



Cofinanciado pela
União Europeia

Designação de um ponto de contacto único para a segurança dos produtos, para permitir a comunicação eletrónica direta com as autoridades. Este contacto deve ser registado no Portal Safety Gate.

Safety Gate - Online Marketplace Registration Module

[Home](#) | [Safety Gate alerts](#) | [Reports and publications](#) | [Product safety in the EU](#) | [Buying safely](#) | [Selling safely](#) | [Product safety in the world](#) | [Projects and initiatives](#)

[Home](#) > [Safety Gate - Online Marketplace Registration Module](#)

What is the Safety Gate - Online Marketplace Registration Module?

The module is put in place to facilitate the compulsory registration, on the Safety Gate Portal, of providers of online marketplaces active on the EU Single Market.

Why register?

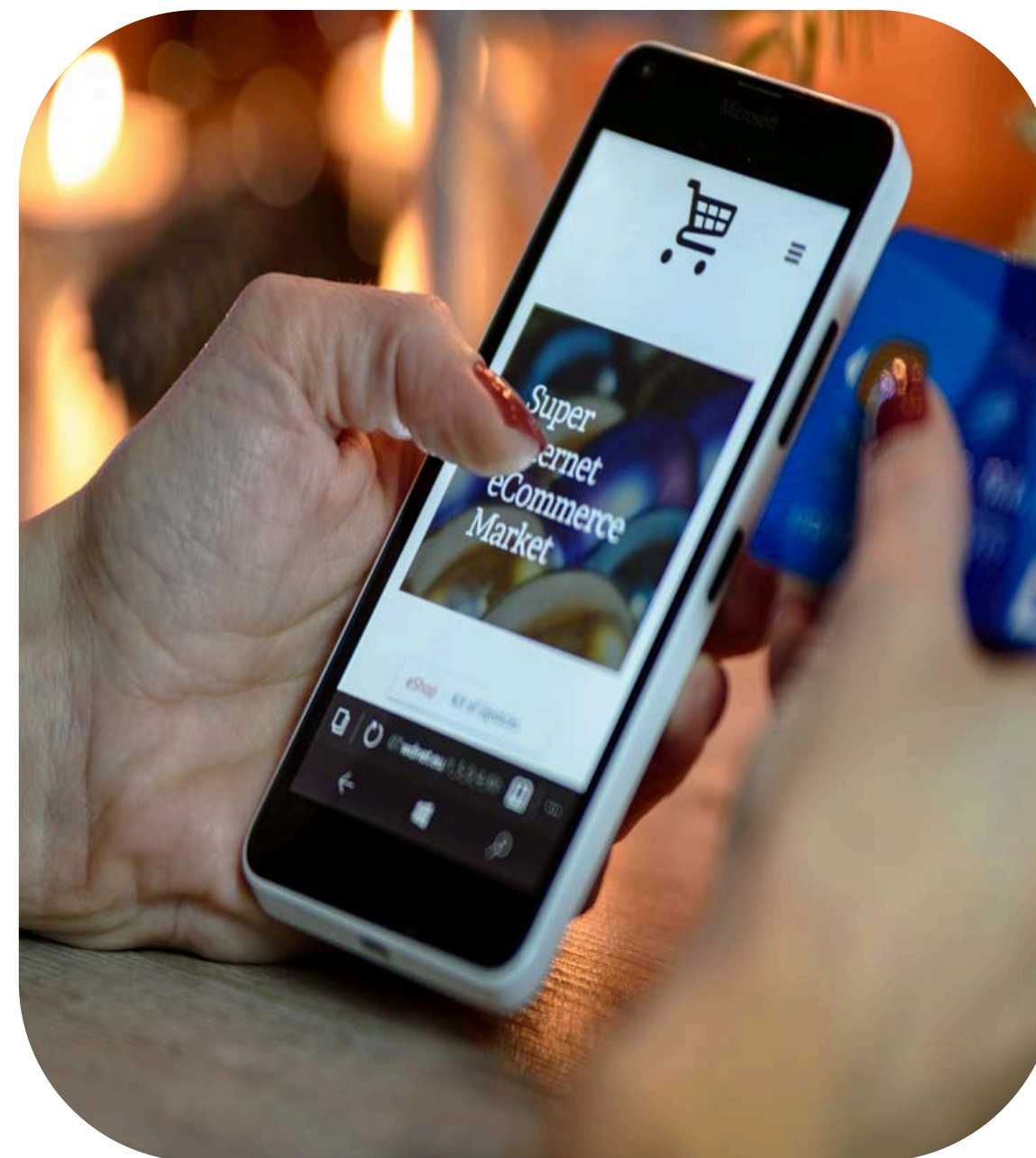
According to Article 22 (1) of the Regulation (EU) 2023/988 on General Product Safety Regulation (GPSR), providers of online marketplaces have the obligation to register with the Safety Gate Portal.

What information must be provided?

Providers of online marketplaces need to include contact information of their single point of contact to allow for direct communication with national market surveillance.



Ponto de contacto único para consumidores para questões de segurança

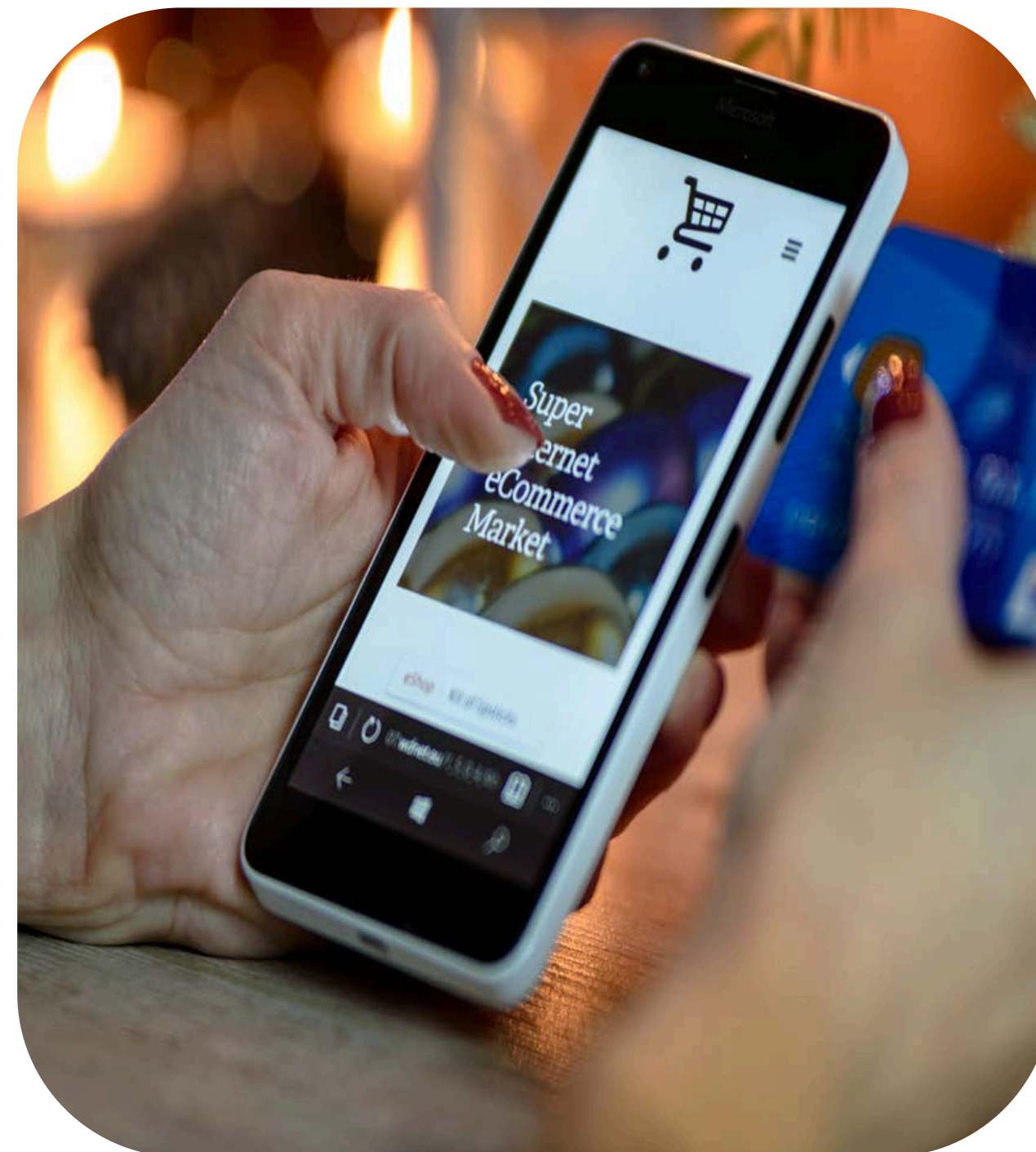


Organizar a interface online de forma a que os comerciantes possam fornecer facilmente as informações necessárias:

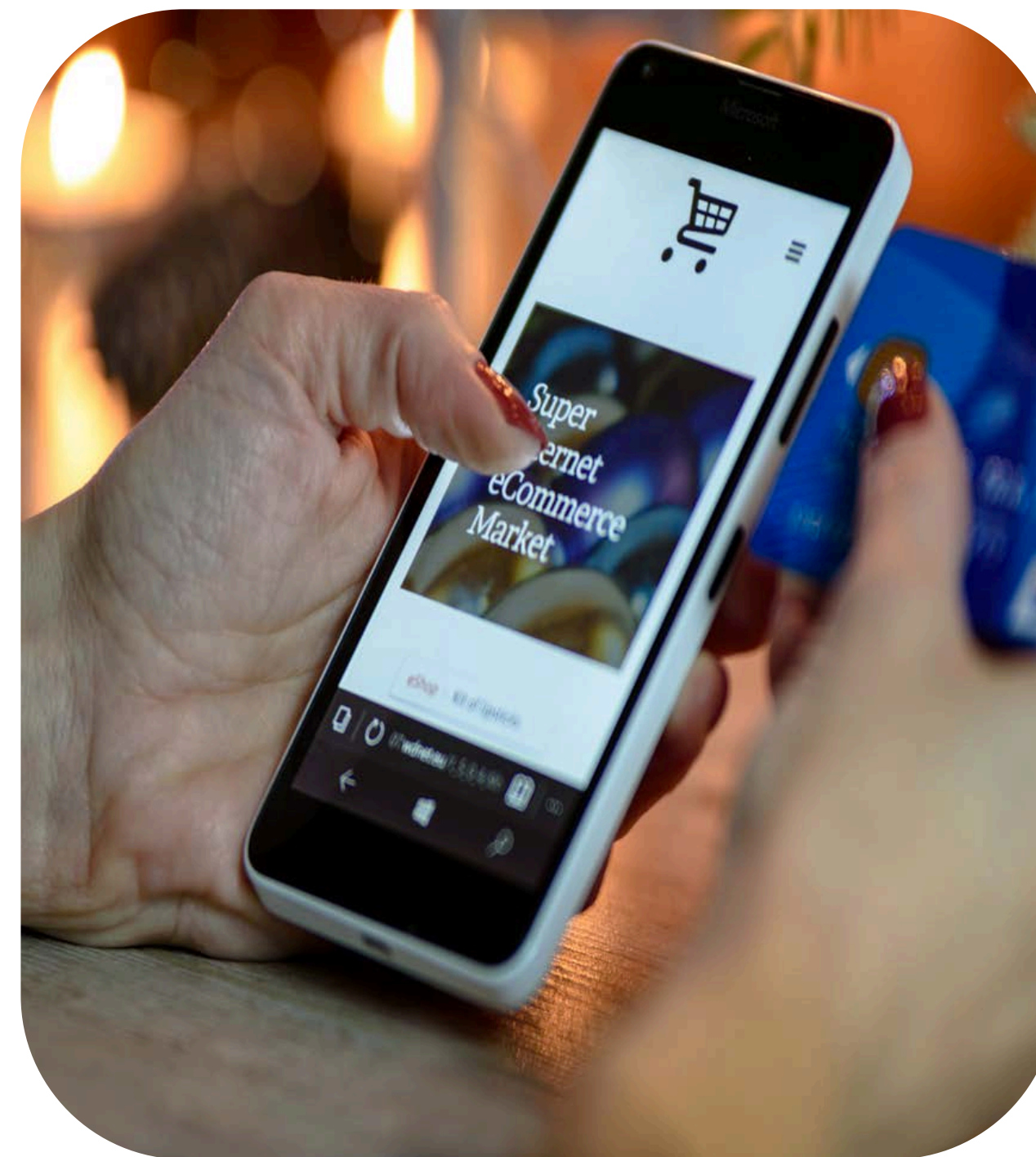
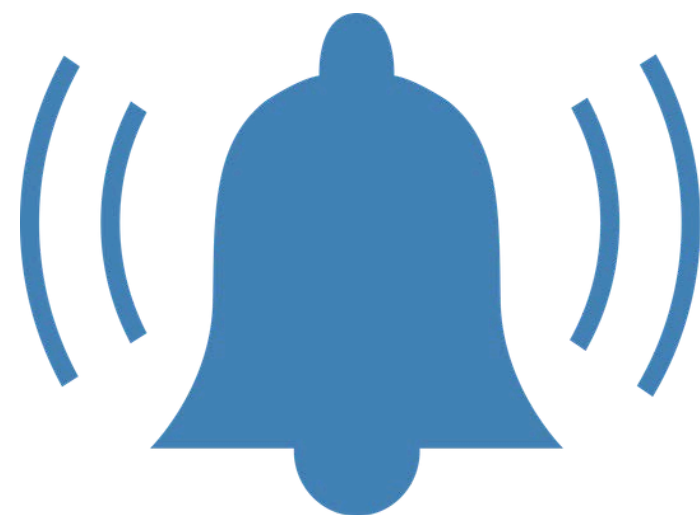
- Inclua o nome do fabricante, nome comercial registado ou marca comercial, bem como o endereço postal e o endereço de e-mail.
- Se o fabricante não estiver estabelecido na UE, inclua o nome, o endereço postal e o endereço de e-mail da pessoa responsável.
- Inclua informações que identifiquem o produto, como uma imagem, modelo e outros identificadores.
- Inclua quaisquer avisos ou informações de segurança.



Fornecer aos consumidores informações claras e relevantes quando um produto for recolhido devido a problemas de segurança.



Em caso de necessidade de recuperação de dados por motivos de segurança ou para obtenção de informações essenciais à utilização segura do produto, os operadores económicos e prestadores dos mercados em linha assegurarão que todos os consumidores afetados e identificáveis serão notificados.



Segurança do produto nas vendas online

1. Rastreabilidade do produto
2. Rastreabilidade da empresa
3. Avisos de segurança





Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

M^a Cruz Arenas



Índice

Programa e apresentações do evento

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International





Cofinanciado pela
União Europeia

Formação 8 80

Consumo de Produtos

Sustentáveis: O Papel do DPP

O DPP é a ferramenta que capacita o
cidadão para a transição verde digital

Encarna Alemañ



Índice

Programa e apresentações do evento



Uma história do quotidiano. Primeira parte



Imagem gerada por IA



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Uma história do quotidiano. Primeira parte



Imagem gerada por IA

- Não encontra dados claros,
- Não sabe se pode confiar na informação,
- Não tem forma de comparar produtos de forma objetiva.

👉 **Por preço, marca ou intuição, não por sustentabilidade real.**



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Sabemos realmente o que é sustentável?

Várias fontes indicam que, atualmente, os consumidores têm grandes dificuldades em sabê-lo. O DPP nasce precisamente para colmatar esta lacuna, oferecendo um registo digital completo e verificável.

Falta de informação

Aos cidadãos é muito difícil tomar decisões sustentáveis devido à falta de dados fiáveis e claros no momento da compra.

Confusão técnica

Termos como 'economia circular' ou 'pegada de carbono' nem sempre são compreendidos pelo grande público, o que gera uma lacuna de conhecimento.

Ceticismo

Existe falta de confiança na informação que os fabricantes oferecem sem uma verificação externa.
O DPP oferece transparência verificável.



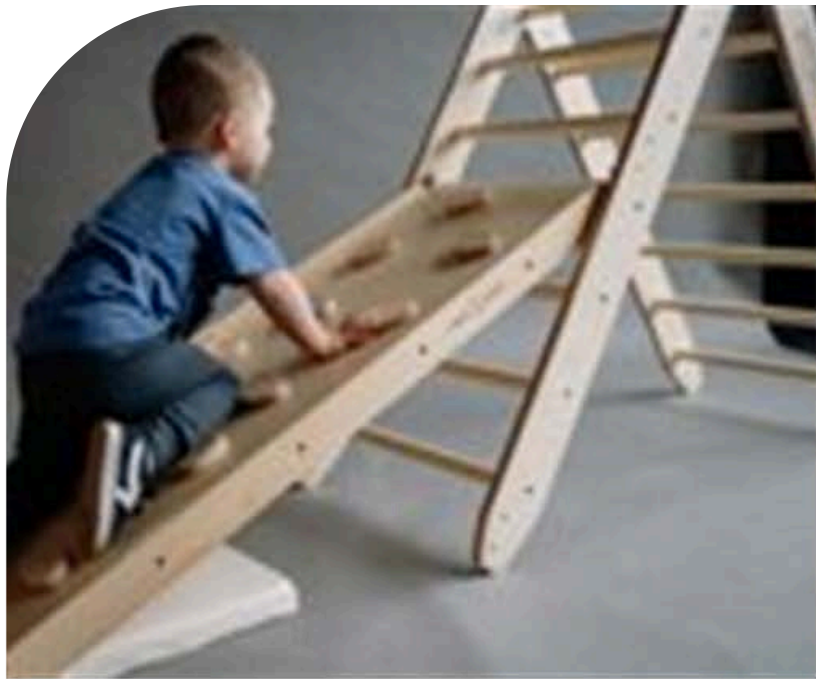
**Cofinanciado pela
União Europeia**

DPP como solução



Imagem gerada por IA

Produtos de consumo



Algumas imagens geradas por IA





Imagem gerada por IA

Passaporte Digital do Produto



Imagem gerada por IA

O que é o Passaporte Digital do Produto?



Registo digital completo

Acompanha o produto durante todo o seu ciclo de vida, desde o fabrico até à reciclagem.



Informação transparente

Inclui origem, composição, impacto ambiental, reciclabilidade e instruções de reparação.



Acesso simples

Vinculado a um código QR único que permite aos consumidores e às autoridades consultar os dados de forma fácil.

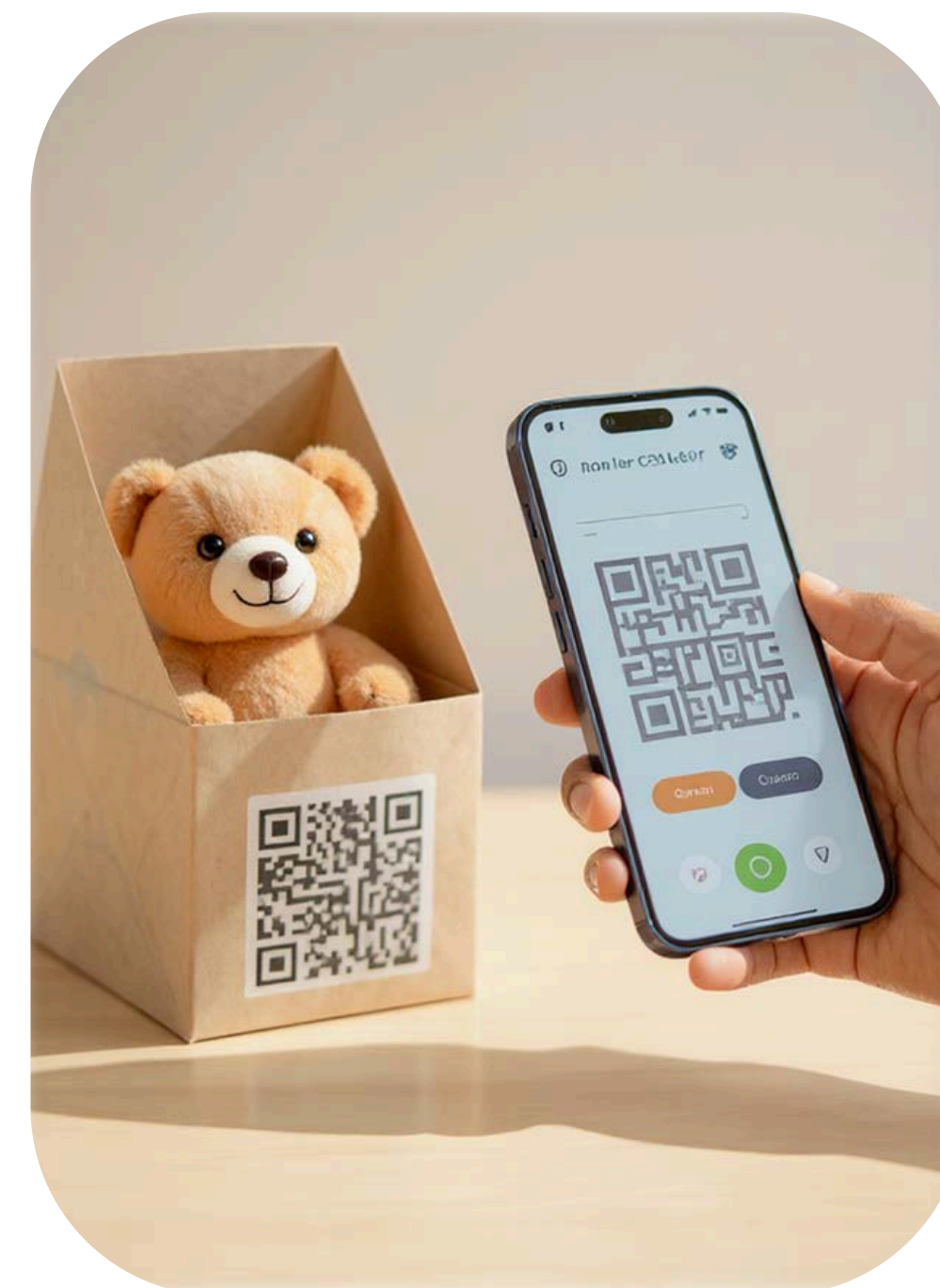


Imagem gerada por IA



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Produto = Seguro + Sustentável

Para a União Europeia, um produto não pode ser considerado verdadeiramente sustentável se não for, antes de tudo, seguro. Ambos os pilares são inseparáveis para a livre circulação no mercado único.

Regulamento(EU) 2023/988



Segurança (RGSP)

Garante a saúde física e mental do consumidor, assegurando que o produto não representa riscos durante a sua utilização.

- Substâncias perigosas
- Certificações de conformidade
- Recolhas ou alertas
- Dados do fabricante

Regulamento(EU) 2024/1781



Sustentabilidade (REPS)

Foca-se no impacto ambiental e social, desde o design ecológico até a economia circular, promovendo práticas responsáveis.

- Pegada de Carbono
- Materiais reciclados
- Instruções de reparação
- Durabilidade do produto



O DPP é a ponte

O Passaporte Digital do Produto une estes dois requisitos, fornecendo um registo digital completo e verificável de ambos os aspetos.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

O DPP: um salvo-conduto digital para o mercado da UE

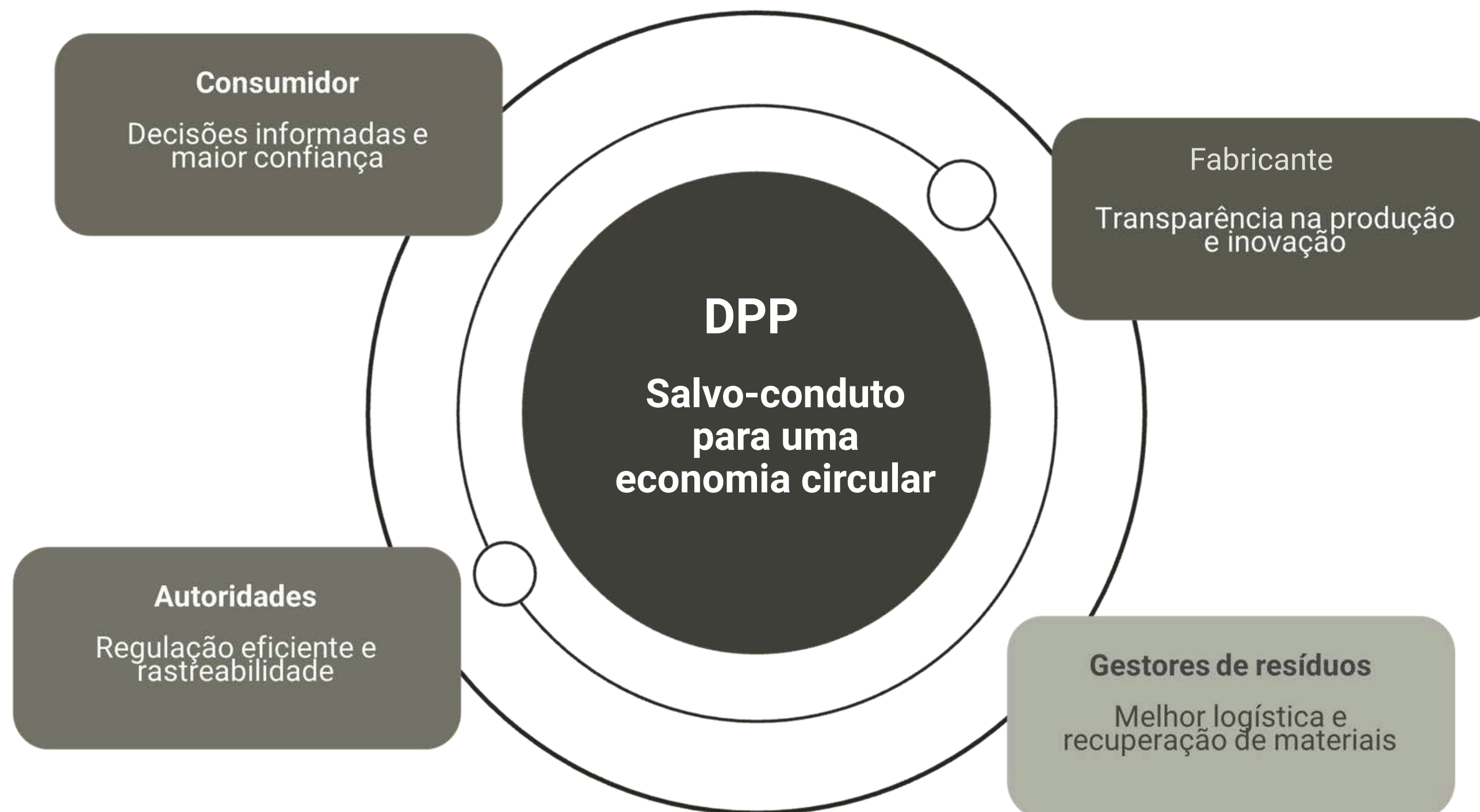


Em resumo, o DPP atua como um 'salvo-conduto digital' que deve ser validado pelas entidades aduaneiras, gerido pela indústria e consultado pelas autoridades e consumidores para garantir que apenas os produtos seguros e sustentáveis circulem livremente na UE.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Benefícios do DPP: um salvo-conduto para a economia circular



Como empoderar o consumidor



Imagem gerada por IA



O que impulsiona a nossa decisão de compra?

Historicamente, o preço e a marca têm sido os principais motores, mas com o DPP, o paradigma está a mudar para o valor e impacto.

O Paradoxo da Escolha

Consumidores estão dispostos a pagar mais por produtos com informação fiável sobre impacto ambiental e condições laborais justas.

O Paradoxo da Escolha

O exemplo de duas jaquetas — uma de 30€ e outra de 50€ — mostra que o consumidor está disposto a pagar mais se tiver informação verdadeira sobre o impacto ambiental e as condições laborais.

Empoderamento pela Informação

Dados fidedignos sobre reparabilidade ou durabilidade tornam-se fatores decisivos para escolhas conscientes.

Empoderamento pela informação

O acesso a dados sobre reparabilidade ou a durabilidade começa a ser um fator decisivo para os consumidores conscientes.

Obstáculos à Sustentabilidade

O excesso de informação complexa e a lacuna digital no acesso ao QRcode ainda desmotivam a decisão sustentável.

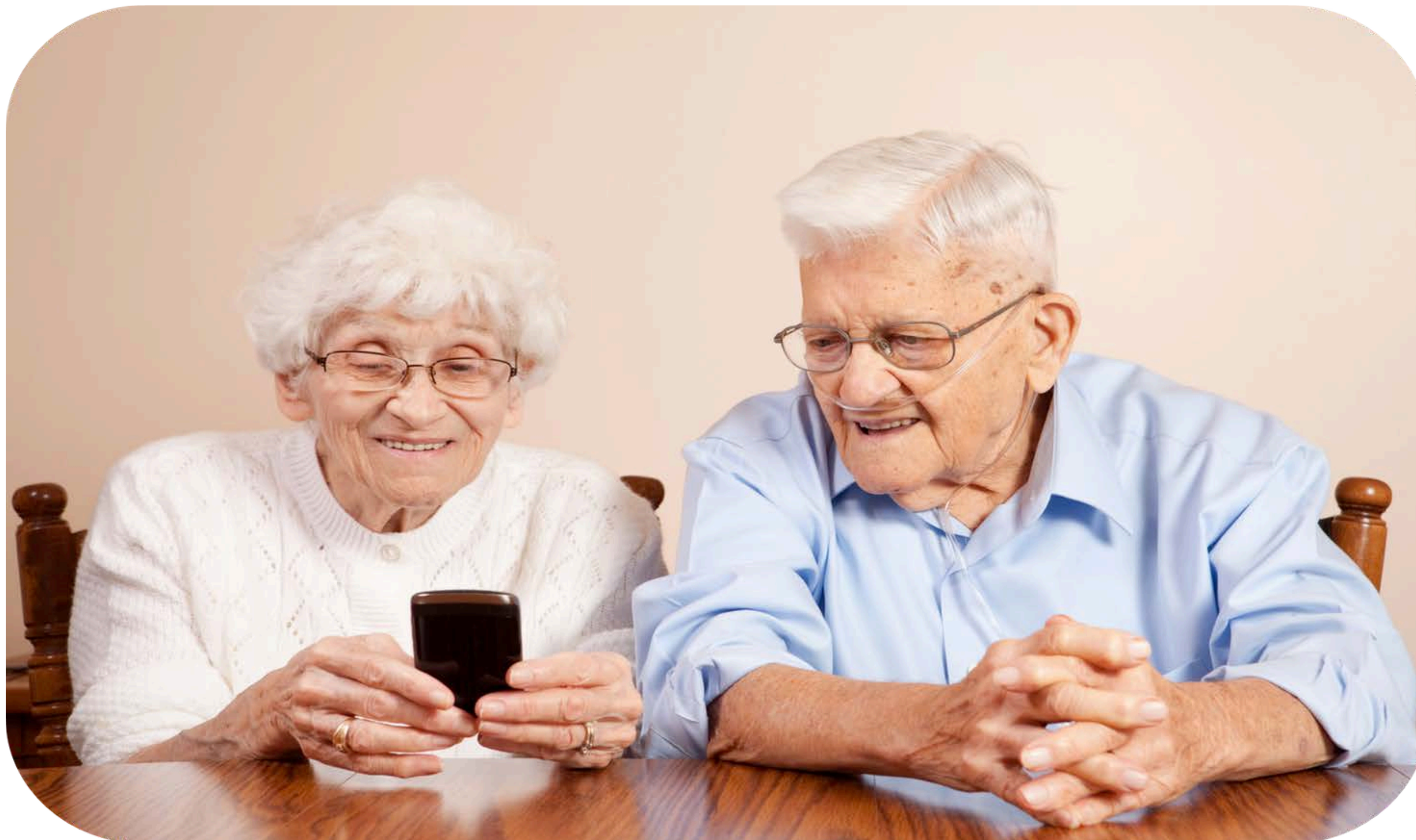
Obstáculos ao impulso sustentável

Apesar da consciência ambiental, a decisão de compra continua a ser travada pelo excesso de informação (dados demasiado complexos) e pela lacuna digital (nem todos sabem ou podem aceder ao código QR).



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Lacuna digital



Cofinanciado pela
União Europeia

Mas toda a informação é acessível a todos os cidadãos?



Imagem gerada por IA



Cofinanciado pela
União Europeia

Superação da Lacuna Digital e Educação

Com a chegada do Passaporte Digital de Produto (DPP), as associações de consumidores são a ponte necessária para a inclusividade.



Alfabetização Digital

O papel das associações é informar, formar e acompanhar o consumidor para que compreenda o que é o DPP e como interpretar informações complexas como a 'pegada de carbono' ou a 'pontuação de reparabilidade'.



Garantia de Inclusividade

As associações devem garantir que os fabricantes não utilizem a digitalização para excluir coletivos vulneráveis, exigindo que a informação crítica de segurança continue disponível em papel ou formatos acessíveis.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Direitos de Acesso à Informação

Informação Gratuita e Fácil

O acesso aos dados públicos do passaporte deve ser gratuito, fácil e não deve exigir que o consumidor descarregue aplicações específicas nem forneça dados pessoais para consultar a informação obrigatória.

Informação antes da Compra

Nas vendas à distância (online), os comerciantes devem garantir que o cliente pode aceder ao DPP antes do contrato de compra.

Cópia em Papel

Se o consumidor solicitar no momento da compra (ou até 6 meses depois), o fabricante deve fornecer gratuitamente as instruções digitais em formato papel num prazo de um mês.

Proteção da Privacidade

Os dados pessoais do cliente não podem ser armazenados no passaporte digital sem o seu consentimento expresso.



Uma história do quotidiano. Segunda parte



Imagem gerada por IA



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Uma história do quotidiano. Segunda parte



Imagem gerada por IA

O consumidor lê um simples código QR e, em segundos, acede a:

- Pegada de carbono do produto,
- Os materiais utilizados e se são reciclados,
- A sua duração estimada,
- A reparabilidade,
- A segurança,
- As condições de fabrico,
- O impacto ambiental e social ao longo de todo o seu ciclo de vida.

Sem tecnicismos incompreensíveis, sem ambiguidades, sem marketing vazio.

Apenas dados fiáveis, verificáveis e comparáveis.

👉 **“Este é mais barato, sim... mas este outro dura mais, polui menos e é mais seguro.”**



Cofinanciado pela
União Europeia

Conclusão

O que muda na sua experiência real:

De repente, o consumidor já não está perdido.
Já não escolhe “às cegas”.
Já não precisa de confiar em promessas.

Agora está capacitado.

A sua decisão de compra deixa de se basear no “preço mais baixo” para se transformar em:

“O melhor valor para mim, para a minha família e para o planeta”.

E com milhões de consumidores a tomar decisões assim,
a indústria muda,
a transparência torna-se a norma,
e a sustentabilidade deixa de ser um slogan para se transformar numa prática verificável.

O DPP transforma a compra do dia a dia numa decisão consciente, informada e com impacto real.



Cofinanciado pela
União Europeia



Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

Encarna Alemañ



Índice

Programa e apresentações do evento

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International



Formação 8 80

PRODUTOS PERIGOSOS

0 que podem fazer os consumidores?

Sandra Nascimento

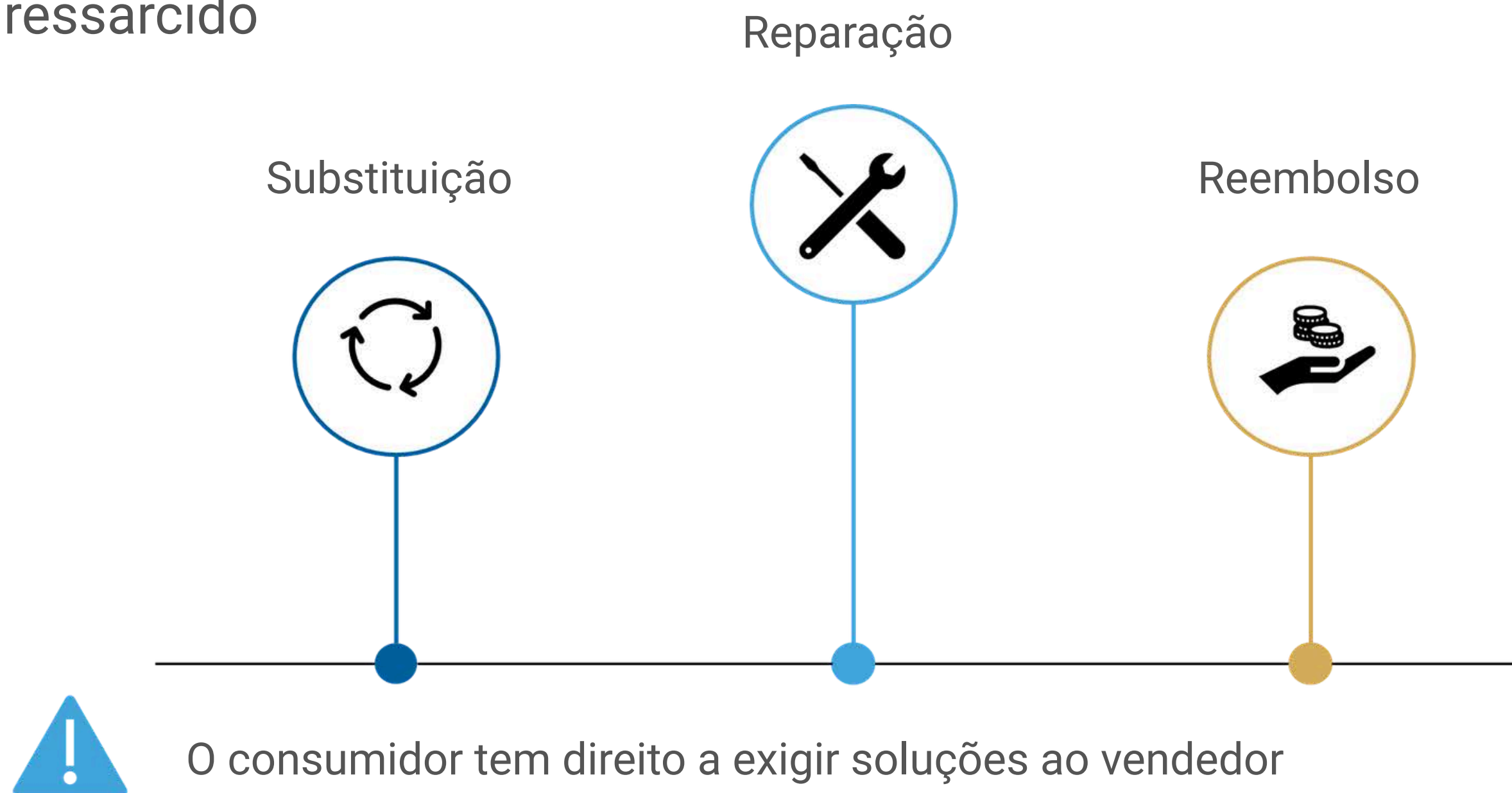


Índice

Programa e apresentações do evento

Contactar o vendedor

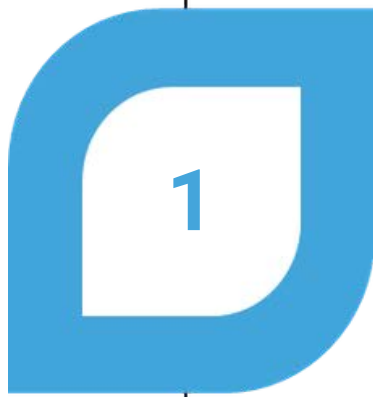
- Relatar preocupações e problemas de segurança através do canal específico indicado
- Ser ressarcido



Apresentar uma reclamação



Portugal



Livro de Reclamações físico
(no estabelecimento)



Livro de Reclamações
eletrónico



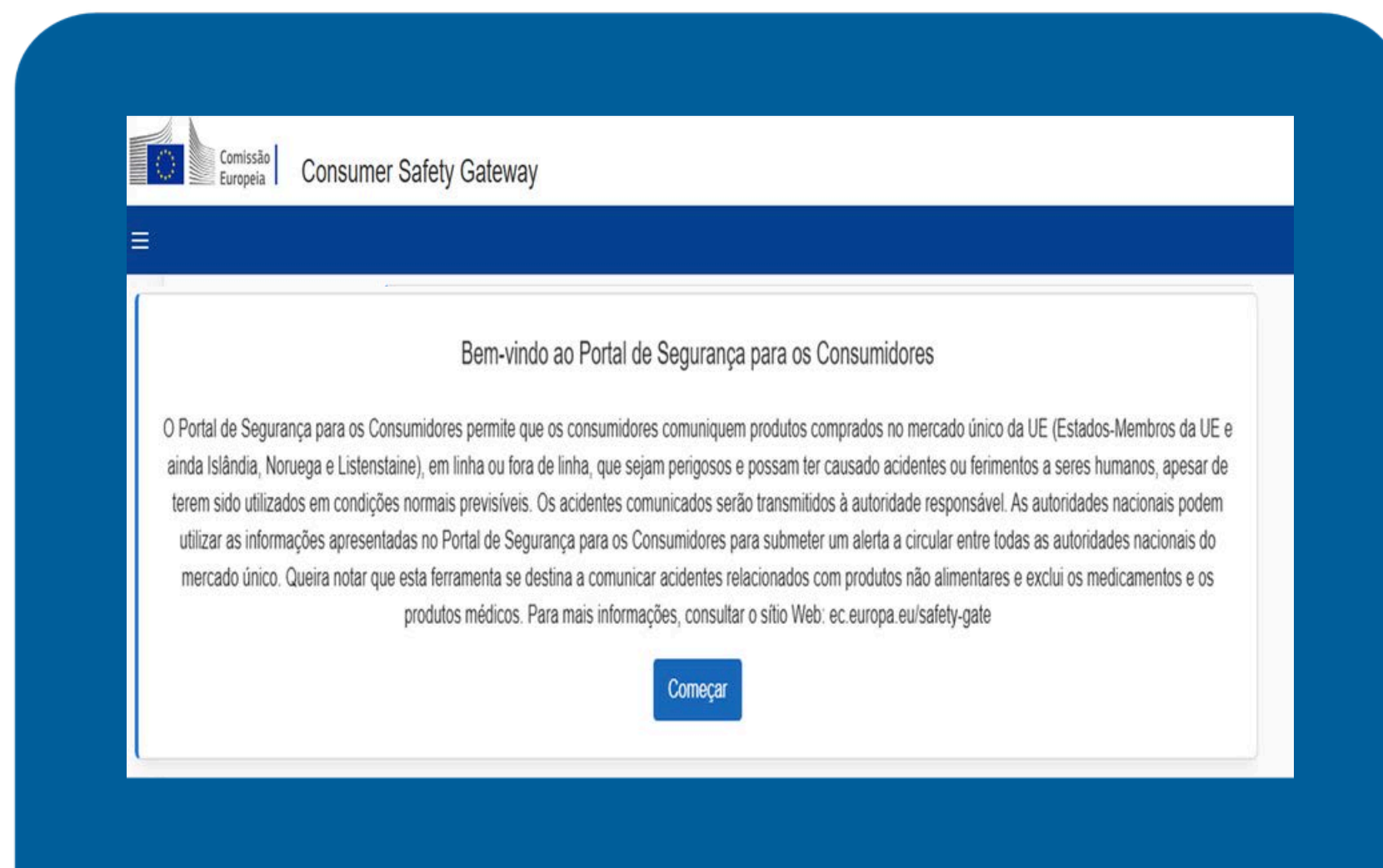
<https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>



Cofinanciado pela
União Europeia

Reportar produtos perigosos

Consumer Safety Gateway
Portal de Segurança para os Consumidores



Em caso de recolha do produto



Determinada
por
autoridade



Voluntária
(pelo
fabricante)



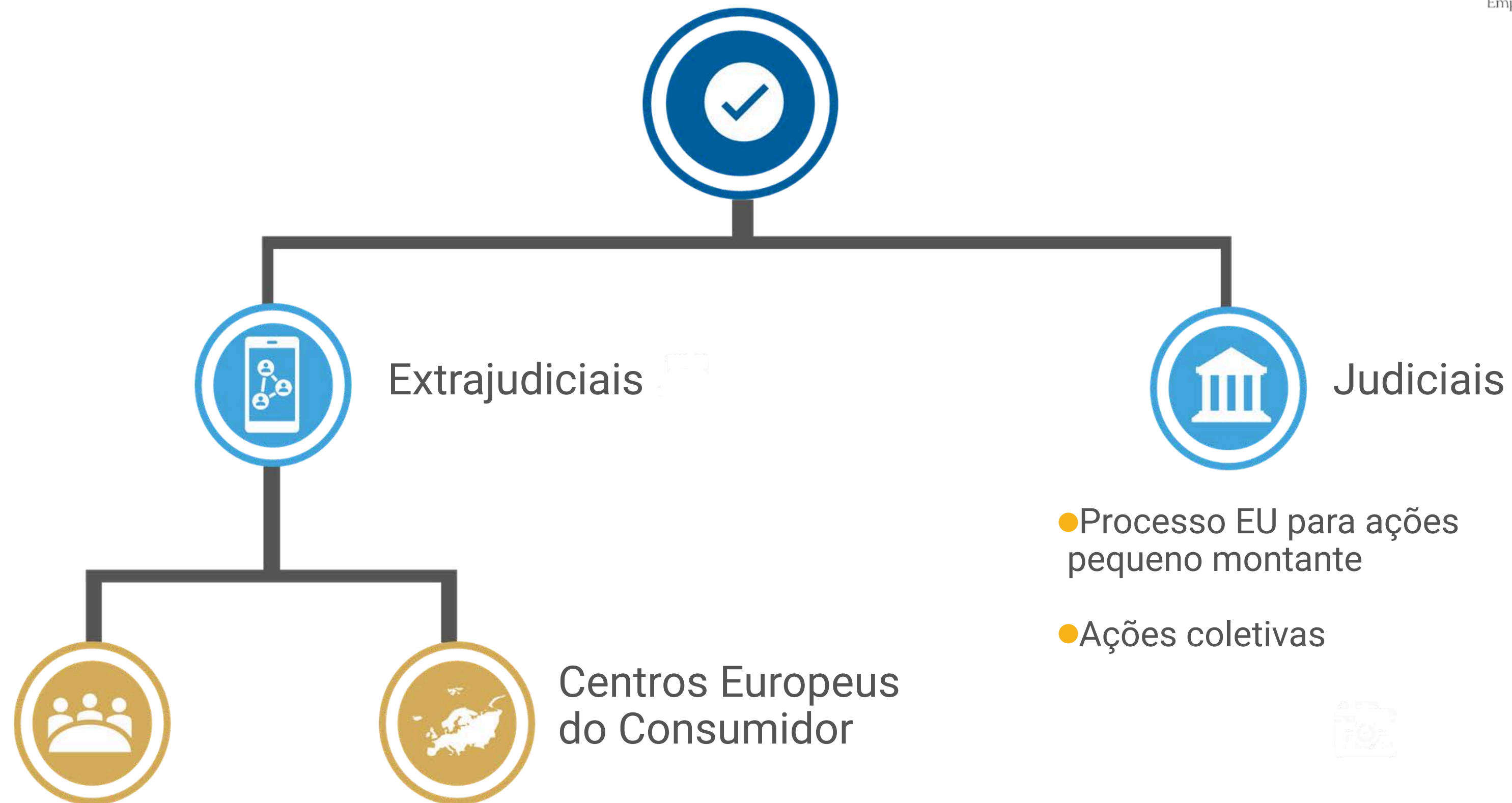
O consumidor tem direito imediato a, pelo menos duas opções, entre as compensações previstas na lei.

webgate.ec.europa.eu/consumer-safety-gateway



Cofinanciado pela
União Europeia

Mecanismos de resolução de conflitos



Entidades de Resolução
Alternativa de Litígios de Consumo



Cofinanciado pela
União Europeia

Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

Sandra Nascimento



Índice

Programa e apresentações do evento

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International





Cofinanciado pela
União Europeia

Formação 8 80

O Sistema Safety Gate

Isabel Espinheira



Índice

Programa e apresentações do evento



REPÚBLICA
PORTUGUESA

ECONOMIA E COESÃO
TERRITORIAL



DGC

DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR

Safer Consumer Mornings

A segurança e sustentabilidade dos produtos no
novo quadro legal europeu

2ª sessão – Da teoria à prática

4 março 2026



Isabel Espinheira



Praça Duque de Saldanha, n.º 31
1069-013 Lisboa

Apoio ao Consumidor | Consumer Helpline:

+351 213 564 650

Fale connosco | Contact us:

+351 21 356 46 00 | dgc@dgconsumidor.gov.pt

Visite-nos em | Visit us at:

www.consumidor.gov.pt



**Cofinanciado pela
União Europeia**



- DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR -

Tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um nível elevado de proteção.

Ponto de Contacto Nacional do Sistema *Safety Gate*

Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril, diploma orgânico

consumidor.gov.pt



DGC-eGuest

#Welc0m3@C0n2um!d0r#



Cofinanciado pela
União Europeia



Sistema de alerta rápido da UE para os produtos não alimentares perigosos

<https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/home>

The screenshot shows the homepage of the Safety Gate website. At the top, there is a header with the European Commission logo, the language 'PT', and a search bar. Below the header, a blue navigation bar contains the title 'Safety Gate: o sistema de alerta rápido da UE para os produtos não alimentares perigosos' and a menu with items: 'Início', 'Alertas Safety Gate', 'Relatórios e publicações', 'Segurança dos produtos na UE', 'Comprar com segurança', 'Vender com segurança', 'Segurança dos produtos no mundo', and 'Projetos e iniciativas'. The main content area features a large banner with a pirate image and the text 'Um pirata? Não. Apenas um tipo depois de usar um ponteiro laser perigoso comprado pela Internet. Abra os olhos! Siga as nossas dicas e compre produtos SEGUROS pela Internet.' Below the banner is a 'Subscrever' button. The footer contains the SafetyGate logo and a paragraph explaining the system's purpose: 'O sistema «Safety Gate» permite a rápida circulação de informações sobre as medidas tomadas contra produtos perigosos não alimentares entre as autoridades nacionais responsáveis pela segurança dos produtos nos países do mercado único. Todos os dias, as autoridades competentes nacionais enviam alertas para o sistema com informações sobre o tipo de produto perigoso detetado e uma descrição do risco em causa, bem como das medidas tomadas pelo operador económico ou decretadas pela autoridade. Todos os países têm de acompanhar estas informações e, se encontrarem o mesmo produto nos seus próprios mercados e tiverem tomado medidas adicionais, têm também de partilhar essas informações no «Safety Gate».'



Sistema de alerta rápido da UE para os produtos não alimentares perigosos

- ✓ Sistema gerido pela Comissão Europeia (CE) que funciona como um **observatório permanente dos produtos não alimentares perigosos existentes nos mercados do espaço económico europeu**;
- ✓ permite a **troca rápida de informações** (por meio de Alertas), entre as autoridades de controlo dos diversos países intervenientes no Sistema, sobre as **medidas tomadas para evitar ou restringir a colocação dos produtos perigosos nesses mercados**;
- ✓ tem o seu regime estipulado no Regulamento (EU) 2023/988, de 10 de maio, relativo à segurança geral dos produtos. Este Regulamento aplica-se aos produtos colocados ou disponibilizados no mercado que não possuem disposições específicas de segurança;
- ✓ não abrange os medicamentos, os dispositivos médicos e os alimentos para consumo humano e animal, que possuem mecanismos de notificação próprios.

<https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/home>



Cofinanciado pela
União Europeia



Produtos não alimentares objeto de Alerta no âmbito do Safety Gate

- **artigos de puericultura e equipamento para crianças** (chupetas, berços, carrinhos de passeio, ...);
- **aparelhos e equipamentos elétricos e de iluminação** (eletrodomésticos, candeeiros, ...);
- **brinquedos**;
- **cosméticos**;
- **embarcações de recreio**;
- **equipamento de proteção individual** (óculos de sol, coletes refletos, capacetes, ...);
- **equipamento de comunicações e multimédia** (computadores, telemóveis, aparelhos de áudio, ...);
- **equipamento para atividades de lazer/desporto** (bicicletas, trotinetas, ...);
- **joalheria** (brincos, colares, pírcingues, ...);
- **produtos químicos** (cola, recargas para cigarros eletrónicos, tinta para tatuagem, ...);
- **veículos a motor** (automóveis, camiões, motociclos, ...);
- **vestuário, têxteis e artigos de moda** (luvas, roupa, sacos de mão, sapatos, ...).

<https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search?resetSearch=true>



Cofinanciado pela
União Europeia



Brinquedo notificado no âmbito do Safety Gate (exemplo):

Produto: Peluche
(notificado pela Alemanha, fabricado na China)

Marca: POP MART

Descrição: Peluche em forma de um monstro semelhante a um "Labubu", com 20 cm de altura e um anel de metal.

Faz parte da coleção "Have A Seat". O rosto, os braços e as pernas do brinquedo são de material polimérico rígido, o resto do corpo é macio.

Descrição do risco: **Químico**

O material plástico do brinquedo tem uma concentração excessiva do **Ftalato de bis(2-etil-hexilo) (DEHP)** (valores medidos até 26,2 % por peso). Este ftalato pode prejudicar a saúde das crianças, causando eventuais danos no sistema reprodutivo.

Além disso, o produto tem uma concentração excessiva de chumbo (valor medido até 68,4 mg/kg por peso), representando um risco para o ambiente.

<https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search?resetSearch=true>

Safety Gate: o sistema de alerta rápido da UE para os produtos não alimentares perigosos

Início | Alertas Safety Gate | Relatórios e publicações | Segurança dos produtos na UE | Comprar com segurança | Vender com segurança | Segurança dos produtos no mundo | Projetos e iniciativas

Início > Safety Gate: o sistema de alerta rápido da UE para os produtos não alimentares perigosos

Alertas

Filtrar por

Pesquisar

Labubu

Categoria de produto

Brinquedos

País que procedeu à notificação

Escolher um país

País de origem

Escolher um país

Tipo de risco

Selecione um tipo de r...

Pesquisa avançada

Pesquisar

Limpar tudo

Resultados da pesquisa 15

Subscrever XML API

Newest alerts

SR/00660/26

Relatório: 27/02/2026

Número de alerta: SR/00660/26

Produto: Brinquedo macio

Marca: POP MART

Riscos: Químico

Descarregar

Relatório: 26/02/2026

Número de alerta: SR/00647/26

Produto: Brinquedo macio com chaveiro

Riscos: Engastamento

Descarregar

Relatório: 2025-46 | 25/02/2026

Número de alerta: SR/03338/25

Produto: Brinquedo macio

Marca: Pop Mart (COUNTERFEIT)

Riscos: Engastamento

ATUALIZADO

Descarregar

Relatório: 2025-47 | 24/02/2026

Número de alerta: SR/04103/25

Produto: Brinquedo macio

Marca: Pop Mart (COUNTERFEIT)

Riscos: Engastamento

ATUALIZADO

Descarregar

Relatório: 2026-8 | 20/02/2026

Número de alerta: SR/00400/26

Produto: Brinquedo macio

Marca: POP MART

Riscos: Químico

ATUALIZADO

Descarregar

Relatório: 2026-4 | 29/01/2026

Número de alerta: SR/00228/26

Produto: Brinquedo macio

Riscos: Engastamento

Descarregar



A **DGC** disponibiliza os **Alertas**,
às autoridades nacionais
responsáveis pela fiscalização
da existência destes produtos
no mercado nacional e, em
caso positivo, pela sua retirada:

Alertas sobre produtos perigosos

- **ASAE** (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica);
- **ARAE** (Autoridade Regional das Atividades Económicas da Região Autónoma da Madeira);
- **IRAE** (Inspeção Regional das Atividades Económicas da Região Autónoma dos Açores);
- **AT** (Autoridade Tributária e Aduaneira);
- **ANACOM** (Autoridade Nacional de Comunicações);
- **IMT** (Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.);
- **INFARMED** (Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.);
- **PSP** (Polícia de Segurança Pública).

<https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search?resetSearch=true>



**“Galáxia”
do
Safety Gate**

<https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/home>



O sistema «Safety Gate» permite a rápida circulação de informações sobre as medidas tomadas contra produtos perigosos não alimentares entre as autoridades nacionais responsáveis pela segurança dos produtos nos países do mercado único.

Todos os dias, as autoridades competentes nacionais enviam alertas para o sistema com informações sobre o tipo de produto perigoso detetado e uma descrição do risco em causa, bem como das medidas tomadas pelo operador económico ou decretadas pela autoridade.

Todos os países têm de acompanhar estas informações e, se encontrarem o mesmo produto nos seus próprios mercados e tiverem tomado medidas adicionais, têm também de partilhar essas informações no «Safety Gate».



Safety Gate alerts

Alertas divulgados pelas autoridades nacionais no portal Safety Gate



Vender com segurança

Obrigações das empresas



Comprar com segurança

Produtos seguros para os consumidores

Destaques

Consumers Safety Gateway

Comunicar um incidente de segurança causado por um produto

Safety Business Gateway

Informe a sua autoridade nacional sobre produtos perigosos

Registe o seu mercado em linha

Registe o seu sítio Web se estiver a vender em linha



Consumidores podem fazer denúncias sobre produtos perigosos, comprados no espaço económico europeu, passíveis de **causarem acidentes ou ferimentos** a seres humanos, apesar de terem sido usados em condições de utilização normal e previsível.

<https://webgate.ec.europa.eu/consumer-safety-gateway/screen/public/home>



Comissão Europeia

Consumer Safety Gateway



Bem-vindo ao Portal de Segurança para os Consumidores

O Portal de Segurança para os Consumidores permite que os consumidores comuniquem produtos comprados no mercado único da UE (Estados-Membros da UE e ainda Islândia, Noruega e Listenstaine), em linha ou fora de linha, que sejam perigosos e possam ter causado acidentes ou ferimentos a seres humanos, apesar de terem sido utilizados em condições normais previsíveis. Os acidentes comunicados serão transmitidos à autoridade responsável. As autoridades nacionais podem utilizar as informações apresentadas no Portal de Segurança para os Consumidores para submeter um alerta a circular entre todas as autoridades nacionais do mercado único. Queira notar que esta ferramenta se destina a comunicar acidentes relacionados com produtos não alimentares e exclui os medicamentos e os produtos médicos. Para mais informações, consultar o sítio Web: ec.europa.eu/safety-gate

Começar





Avisos – Saúde e segurança dos consumidores

A **DGC** também realiza **Avisos** sobre os produtos:

- notificados no âmbito do “*Safety Gate*”;
- objeto de medidas voluntárias de recolha, no mercado nacional, pelos operadores económicos.

Estes **Avisos** estão disponíveis para consulta no Portal da **DGC**:

<https://www.consumidor.gov.pt/>

<https://www.facebook.com/dgconsumidor/>

<https://www.instagram.com/dgconsumidor/>

DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

QUEM SOMOS ▾ CONSUMIDOR ▾ PARCEIROS ▾ COMUNICAÇÃO ▾ PUBLICAÇÕES ▾ ATENDIMENTO CONTACTOS

COMUNICAÇÃO ▸ AVISOS DGC 65/2025

Aviso DGC 65/2025

2025-12-30 às 15:15

! Aviso
Saúde e segurança dos consumidores

[consumidor.gov.pt](https://www.consumidor.gov.pt)

Aviso DGC 65/2025 | Campanha de recolha de automóveis ligeiros de passageiros/comerciais da marca "Toyota", diversos modelos

Partilhar Página

[Facebook](#) [LinkedIn](#) [X](#) [Email](#)

Atividade | Glossário | Avisos Legais | Política de Cookies | Ajuda | Ficheiros | Contactos

© 2025 DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR | Powered by MASTERLINK

A Direção-Geral do Consumidor (DGC), na qualidade de ponto de contacto nacional do Safety Gate (Sistema de alerta rápido para produtos perigosos não alimentares), informa que está a decorrer uma campanha de recolha de diversos modelos de automóveis ligeiros de passageiros/comerciais da marca "Toyota", devido a um risco de ferimentos.

Os veículos abrangidos por esta campanha têm as seguintes características:

- Modelo: Proace CITY, Proace CITY VERSO e Proace VERSO (equipados com o motor diesel 1.5L).
- Tipo / Homologação CE:
 - o e2*2007/46*0537*06*12
 - o e2*2007/46*0537*14*18
 - o e2*2007/46*0685*00*01
 - o e2*2007/46*0685*03*09
 - o e2*2007/46*0685*11*13
 - o e2*2007/46*0686*00*10
 - o e2*2007/46*0686*12*14
- Datas de produção: 05.09.2018 - 01.02.2023

A campanha de recolha tem o código 025-021.

De acordo com o alerta emitido pelo Safety Gate, devido à carbonização do óleo e à elevada pressão de contacto, a resistência da corrente, de 7 mm, da árvore de cames pode sofrer um desgaste prematuro. Isto pode provocar a quebra da corrente da árvore de cames e a falha do motor com consequente perda de controlo do veículo e aumento do risco de acidentes e de ferimentos. Por este motivo, os veículos não estão em conformidade com os requisitos do Regulamento relativo à homologação e à fiscalização do mercado dos veículos a motor e seus reboques, e dos sistemas, componentes e unidades técnicas destinados a esses veículos.

No mercado do país notificador (França) foi adotada a recolha do produto/veículo a motor junto dos utilizadores finais.

O Safety Gate é um sistema europeu que visa detetar a existência de produtos considerados perigosos nos 27 Estados-Membros (e nos países da Associação Europeia do Comércio Livre - EFTA) para tomada de medidas pelas respetivas autoridades competentes.

A DGC, como ponto de contacto nacional, recebe as notificações relativas aos produtos perigosos e encaminha-as para as autoridades de fiscalização do mercado para a eventual adoção de medidas (nomeadamente a retirada do mercado, proibição de comercialização, entre outras).

Para saber mais, consulte o alerta SR/02656/25 disponível no Safety Gate.





Antes de levar o veículo à inspeção deve verificar se o mesmo se encontra abrangido por uma **ação de chamada (Recall)** por motivos de segurança ou emissões.

Em caso afirmativo, entre em contacto com um concessionário da marca com vista a efetuar a reparação gratuita do veículo.

<https://recall.motordata.pt/index>



DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

Praça Duque de Saldanha, n.º 31
1069-013 Lisboa

Fale connosco | Contact us:

+351 21 356 46 00 | dgc@dgconsumidor.gov.pt

Apoio ao Consumidor | Consumer Helpline:

+351 213 564 650

Visite-nos em | Visit us at:

www.consumidor.gov.pt



Muito
obrigada!



Cofinanciado pela
União Europeia



Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

Isabel Espinheira



[Índice](#)

[Programa e apresentações do evento](#)

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International



Formação 8 80

Como atuam as autoridades de fiscalização do mercado?

Marina Dias



[Índice](#)

[Programa e apresentações do evento](#)

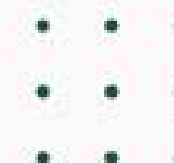
Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

Como atuam as autoridades de fiscalização do mercado?

Marina Dias

UNO/DEPO

Lisboa/ 04-03-2026



Cofinanciado pela
União Europeia

Índice

- 01** Introdução
- 02** Enquadramento Legal
- 03** Metodologia operacional
- 04** Cooperação
- 05** Sistemas e troca de informação
- 06** Conclusão



01.

INTRODUÇÃO (1/5)



Cofinanciado pela
União Europeia

INTRODUÇÃO (2/5)

FISCALIZAÇÃO DO MERCADO

“o conjunto de atividades realizadas e medidas adotadas pelas autoridades de fiscalização do mercado destinadas a assegurar que os produtos cumprem os requisitos estabelecidos na legislação de harmonização da União aplicável e a garantir a proteção do interesse público abrangido por essa legislação”

[cf. Artigo 3 (3) do Regulamento (UE) n.º 2019/1020, de 20 de junho]



Cofinanciado pela
União Europeia

INTRODUÇÃO (3/5)

AUTORIDADE DE FISCALIZAÇÃO DO MERCADO

“uma autoridade designada por um Estado-Membro* como responsável por proceder à fiscalização do mercado no território desse Estado-Membro”

[cf. Artigo 3 (4) do Regulamento (UE) n.º 2019/1020, de 20 de junho]

****nos termos do artigo 10.º***

INTRODUÇÃO (4/5)

FISCALIZAÇÃO DO MERCADO EM PORTUGAL



INTRODUÇÃO (5/5)

ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO

Não visam exclusivamente a proteção da saúde e da segurança

Finalidade de garantir o cumprimento da legislação de harmonização da União

Salvaguardar outros interesses públicos regulamentando, por exemplo, a exatidão das medições, a eficiência energética ou ainda a proteção dos consumidores e do ambiente

«nível de proteção elevado» consagrado no artigo 114.º (3) do TFUE



Cofinanciado pela
União Europeia

02.

ENQUADRAMENTO LEGAL (1/8)

REGULAMENTO (UE) 2019/1020

RELATIVO À FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E À CONFORMIDADE DOS PRODUTOS



Cofinanciado pela
União Europeia

ENQUADRAMENTO LEGAL (2/8)

SUORTE PARA A FISCALIZAÇÃO DO MERCADO



ENQUADRAMENTO LEGAL (3/8)

SUORTE PARA A FISCALIZAÇÃO DO MERCADO



**PRODUTOS MAIS SEGUROS DE ACORDO COM
O ACERVO DA LEGISLAÇÃO DA UNIÃO**

ENQUADRAMENTO LEGAL (4/8)

SUORTE PARA A FISCALIZAÇÃO DO MERCADO



ENQUADRAMENTO LEGAL (5/8)

SUPORTE PARA A FISCALIZAÇÃO DO MERCADO

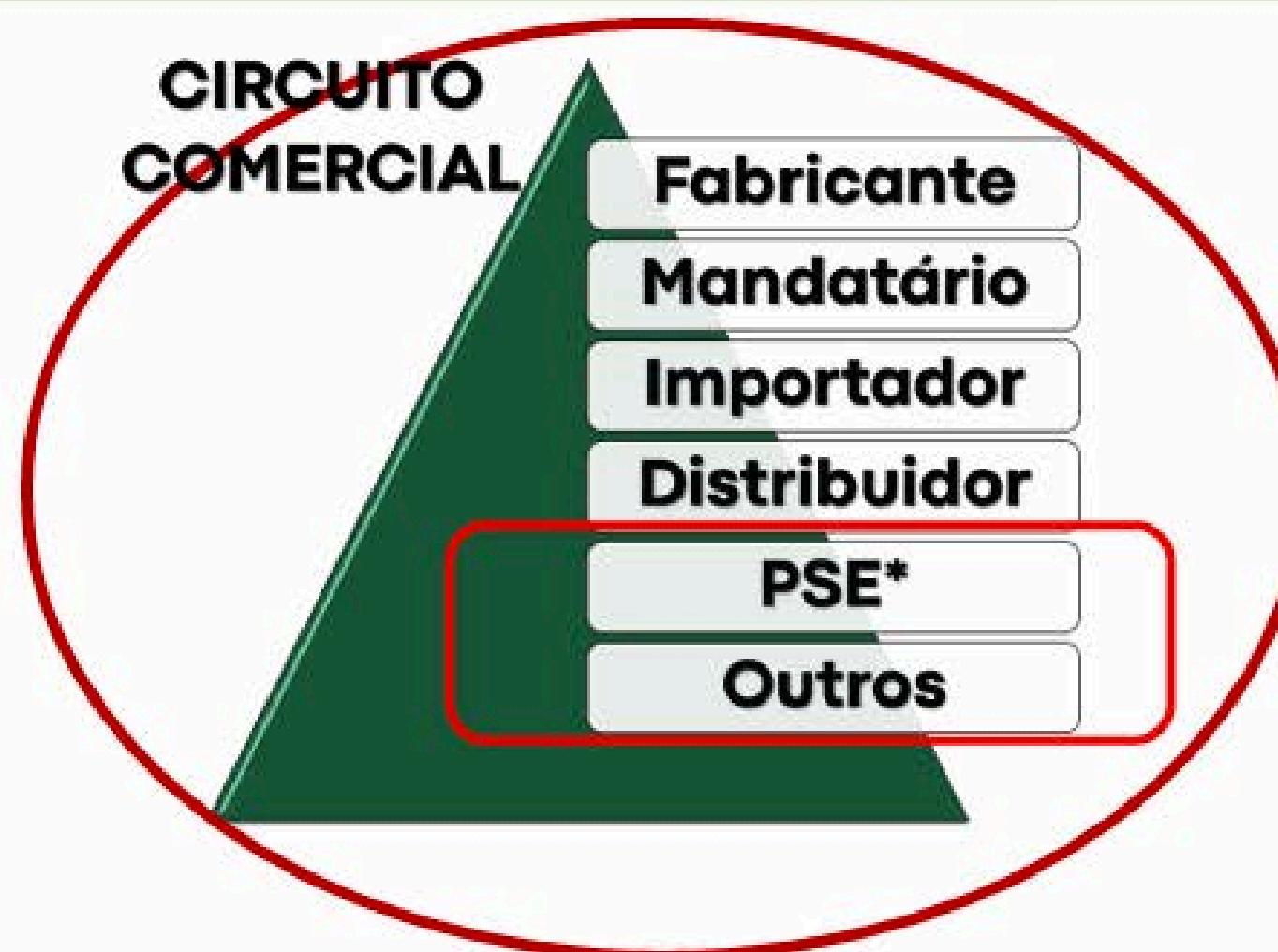
RELATIVO À SEGURANÇA GERAL DOS PRODUTOS



ENQUADRAMENTO LEGAL (6/8)

PONTOS EM COMUM (1/2)

- ✓ Realizada na fase de comercialização dos produtos
- ✓ Todos os operadores económicos têm um papel a desempenhar e obrigações a cumprir



***Prestador de serviços de execução**

ENQUADRAMENTO LEGAL (7/8)

PONTOS EM COMUM (2/2)

MSR

ARTIGO 4.º

GPSR

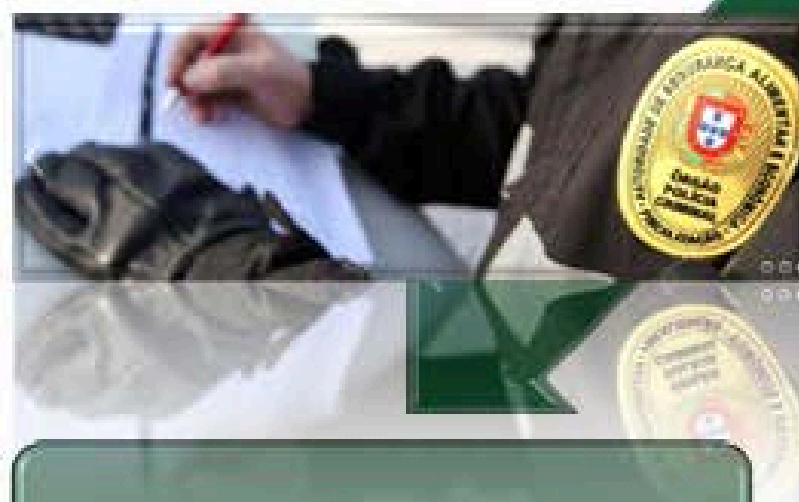
ARTIGO 16.º

ARTIGO 22.º

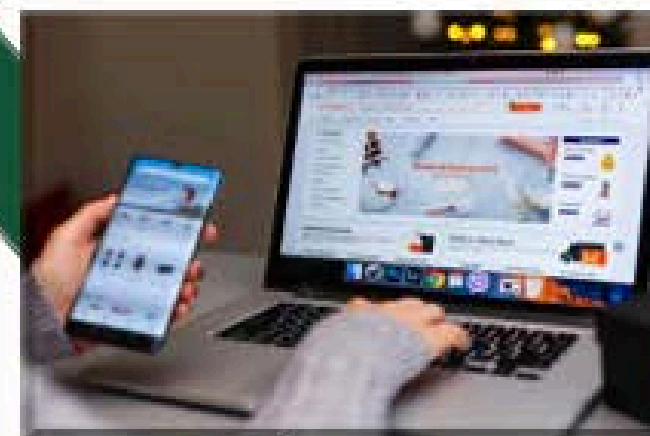
ENQUADRAMENTO LEGAL (8/8)

CIRCUITO COMERCIAL

COMERCIALIZAÇÃO DOS PRODUTOS



FÍSICA



PLATAFORMAS
ELETRÓNICAS

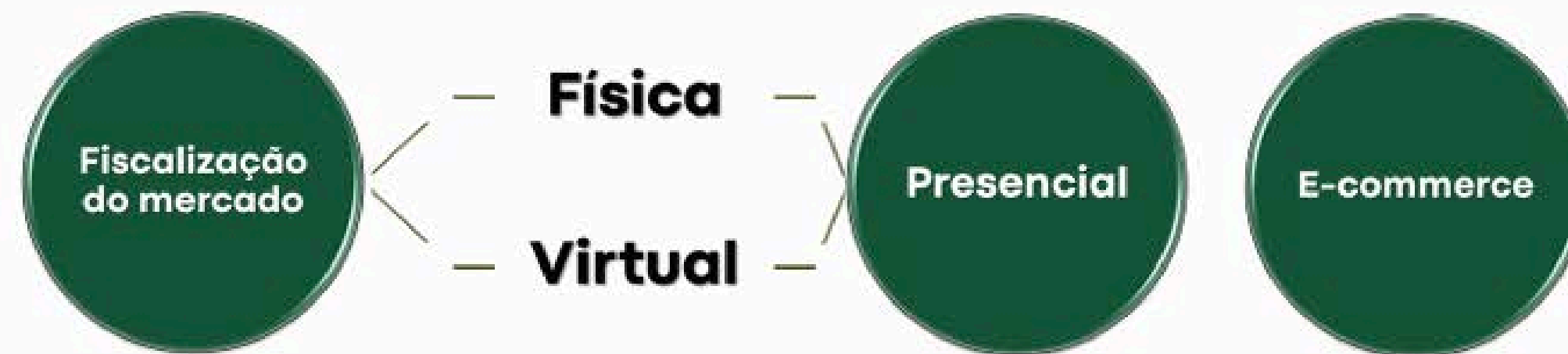
03.

METODOLOGIA OPERACIONAL (1/2)



Cofinanciado pela
União Europeia

METODOLOGIA OPERACIONAL (2/2)



04.

COOPERAÇÃO E INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES NA UNIÃO EUROPEIA (1/2)

EUPCN *Work Programme* 2025-2028

EUPCN WORK
PROGRAMME
2025-2028

ÍNDICE

- A. INTRODUCTION
- B. SUBGROUPS
- 1. PRODUCTS SOLD ONLINE
- 2. DIGITAL TOOLS FOR MARKET SURVEILLANCE
- 3. ICSMS
- 4. CONTROLS AT EXTERNAL BORDERS
- 5. JOINT ACTIONS, JOINT ACTIVITIES AND EU-FINANCING
- 6. NATIONAL MARKET SURVEILLANCE STRATEGIES
- 7. MORE TESTING CAPACITY FOR MSA
- 8. MARKET SURVEILLANCE INDICATORS
- 9. NEW TECHNOLOGIES AND NEW PRODUCT CATEGORIES
- 10. INFORMATION AND COMMUNICATION
- 11. COORDINATION OF ADCOS AND THEIR ACTIVITIES
- 12. NOTIFIED BODIES
- 13. PEER REVIEW PROGRAMMES AND MUTUAL VISITS
- 14. FUTURE LEGISLATIVE REFORMS
- 15. DIGITAL PRODUCT PASSPORT (DPP)
- 16. CONTINUOUS IMPROVEMENTS OF THE WORK PROGRAMME
- 17. GUIDANCE DOCUMENTS FOR MSA

COOPERAÇÃO E INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES NA UNIÃO EUROPEIA (2/2)

CSN *Work Programme* 2026-2029

ATIVIDADES	2026
Implementação GPSR	ICSMS/SG interoperabilidade; Interação da DSA com a nova legislação digital: estudo de caso específico (MSR)
Troca de conhecimentos	CASP: CASP 2025 & CASP 2026 (em curso) Junho 2026: definir CASP 2027 Peer reviews: Âmbito
Sweeps	Apurar o operador económico responsável Grupo de produtos: a definir Cronograma: a definir
Comunicação	A definir





06.

CONCLUSÃO (1/4)

DESAFIOS

DPP

- Subgroup 15 da EUPCN
- A EUPCN irá desenvolver um documento de orientação sobre a informação da fiscalização do mercado no DPP para garantir uma avaliação comparável
- Comunicação: 4.º trimestre de 2026

CONCLUSÃO (2/4)

DESAFIOS

ARTIGO 4.º MSR & ARTIGO 16.º GPSR



- ✓ **ARMAZENAGEM**
- ✓ **EMBALAGEM**
- ✓ **ENDEREÇAMENTO**
- ✓ **EXPEDIÇÃO**



**PRESTADORES DE
SERVIÇOS DE EXECUÇÃO**

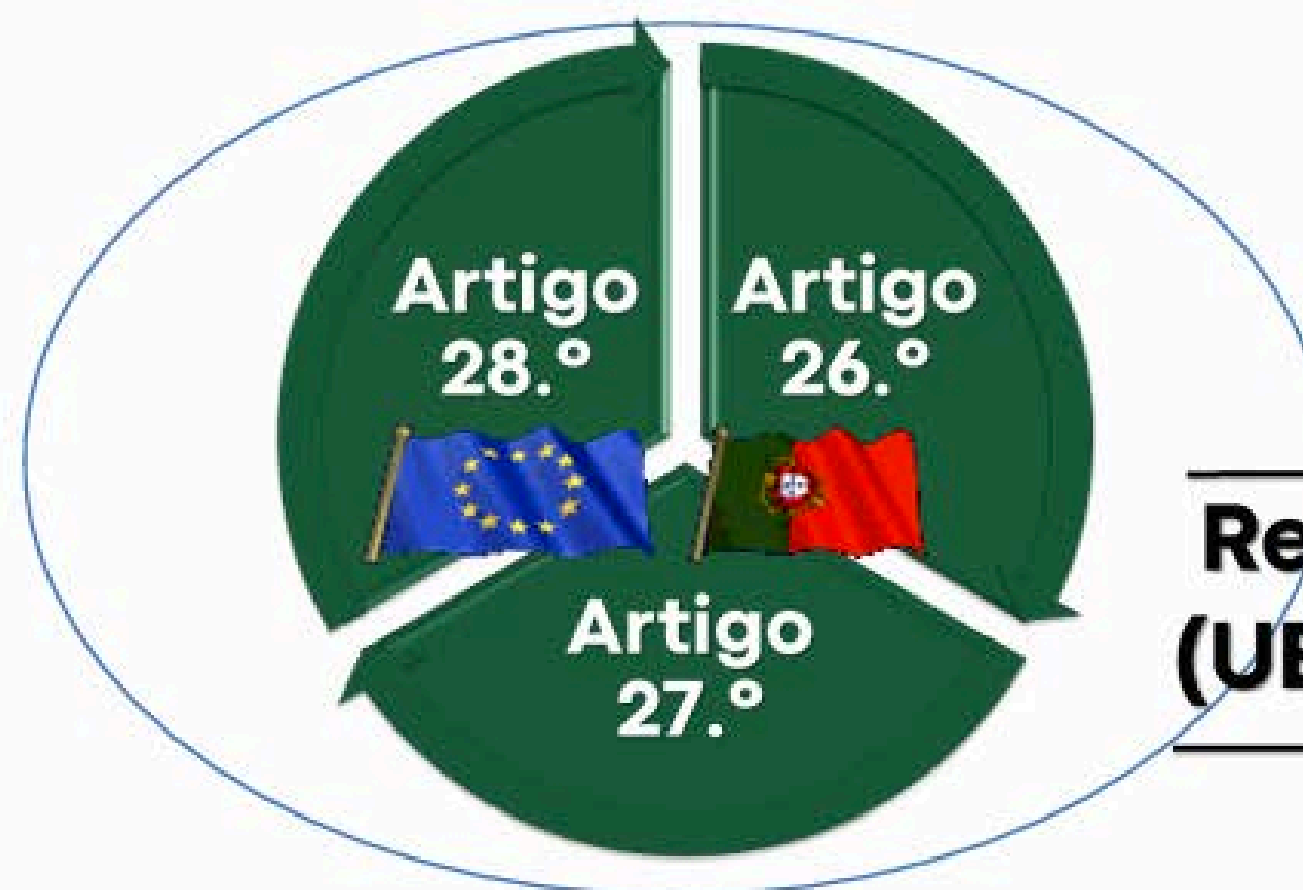
CONCLUSÃO (3/4)

DESAFIOS

COOPERAÇÃO PRODUTOS QUE ENTRAM NO MERCADO DA UNIÃO



DPP, ...



**Regulamento
(UE) 2019/1020**



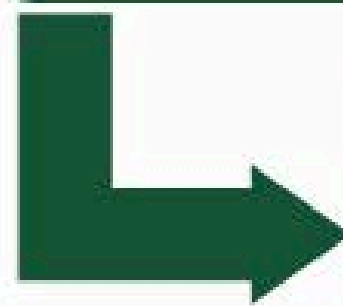
Cofinanciado pela
União Europeia

CONCLUSÃO (4/4)

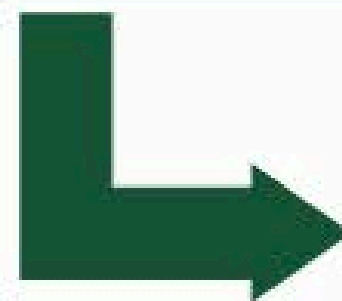
DESAFIOS (...)



CONSUMIDOR
VULNERÁVEL



PRODUTOS
DIGITALMENTE
CONECTADOS



SAÚDE MENTAL



Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

Marina Dias



[Índice](#)

[Programa e apresentações do evento](#)

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International





Empowering Consumer Professionals

Formação 8 80

O papel das associações de
consumidores na resolução
de conflitos de consumo

Fabián Tascón & Soledad Morales



Cofinanciado pela
União Europeia



Índice

Programa e apresentações do evento

Direitos Fundamentais do Consumidor

PRINCIPAIS DIREITOS

Proteção da saúde

Contra riscos que afetam a sua saúde ou segurança

Interesses Económicos

Proteção de interesses económicos e sociais legítimos

Indemnização

Compensação por danos sofridos

Informação

Informação rigorosa e educação para o consumo

Procedimentos de Proteção Eficazes

Contra situações de desigualdade e injustiça



A realidade do consumidor

O consumidor sente-se:

- Sozinho
- Desinformado
- Em desvantagem em relação à empresa



Necessita de apoio

As organizações respondem:

- Informam
- Aconselham
- Reclamam
- Medeiam
- Representam

"Transformam a fraqueza individual em força coletiva"



Cofinanciado pela
União Europeia

Conflitos de consumo mais frequentes

Todos somos consumidores... e todos temos conflitos.



Comunicações



Energia



Viagens



Entidades bancárias



Compras on-line

! Mas nem todos sabem como se queixar.

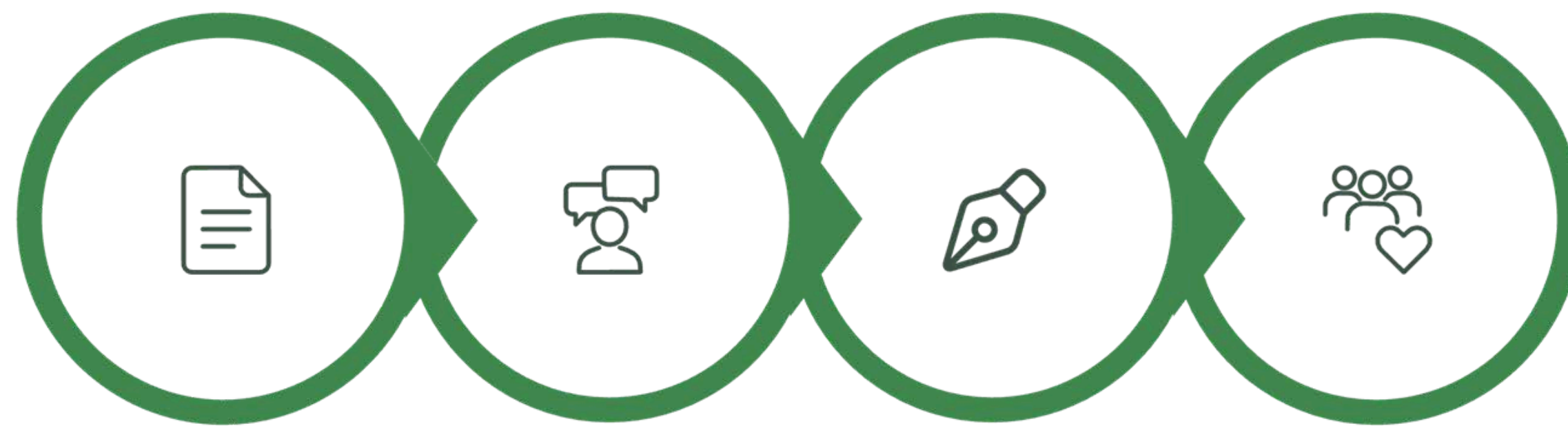


**Cofinanciado pela
União Europeia**

Opções extrajudiciais de resolução de litígios

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

Em todas estas áreas, as associações de consumidores desempenham um papel fundamental no apoio e orientação dos consumidores.



Reclamação

Mediação

Arbitragem

Procedimento Europeu



As parcerias são fundamentais em todas as fases do processo



**Cofinanciado pela
União Europeia**



Imagem gerada por IA

Serviço de Apoio ao Cliente

Passo 1

Apresente uma reclamação ao Serviço de Apoio ao Cliente da empresa.

Passo 2

Mantenha um registo escrito sempre que possível.

Passo 3

Utilize um método de comunicação fiável: carta registada com aviso de receção.



O que é a mediação?

Uma terceira parte neutra ajuda a chegar a um acordo entre as partes.

Voluntária



Ambas as partes
devem aceitar
participar.

Gratuita



Sem qualquer custo
para o consumidor.

Rápida



Resolução célere de
conflitos

Extrajudicial



Evita processos
judiciais
prolongados

Agentes Mediadores



Associações de Consumidores



Serviços Regionais de Apoio ao
Consumidor



Centro Europeu do Consumidor



Serviços Municipais de
Informação e Apoio ao
Consumidor



**Cofinanciado pela
União Europeia**

As Associações de Consumidores na Mediação

PAPEL PRINCIPAL



Redigem a queixa.

Utilizando linguagem técnica e precisa.



Fornecem argumentos jurídicos.

Sólida base jurídica



Negociar com a empresa.

Representação profissional



Acompanham o consumidor.

Ao longo de todo o processo



"Não reclama da mesma forma um consumidor que não é apoiado por uma associação"

Imagem gerada por IA

" Um consumidor que atue sozinho não reclama da mesma forma que um consumidor apoiado por uma associação. "

⚠ Não temos o poder de impor sanções, o que nos coloca em desvantagem em relação à autoridades e administração pública.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Vantagens da Mediação



Rápida

Resolução em prazos mais curtos em comparação com os processos judiciais.



Gratuita

Sem custos económicos para o consumidor.



Soluções amigáveis

Acordos alcançados por consenso que satisfazem ambas as partes.



Evita os processos judiciais

Poupa tempo, recursos jurídicos e reduz o stress.



Boa imagem

Melhora a reputação da empresa.



Cofinanciado pela
União Europeia

As organizações de consumidores são a ponte entre a vulnerabilidade individual e a proteção efetiva dos direitos.

Informações e aconselhamento

Conhecimento acessível a todos

Mediação eficaz

Resolução rápida e gratuita

Força Coletiva

Juntos somos mais fortes



Imagem gerada por IA



Imagem gerada por IA

Arbitragem de Conflitos de Consumo e Procedimento Europeu

Ferramentas essenciais para a proteção do consumidor



**Cofinanciado pela
União Europeia**

O que é a Arbitragem de Conflitos de Consumo?

ARBITRAGEM

Gratuita

Sem custos para o consumidor

Voluntária

Requer a adesão da empresa.

Vinculativa

A decisão arbitral é equivalente a uma decisão judicial.

Um sistema extrajudicial que exclui o processo judicial. Disponível a nível europeu, nacional e regional.



Cofinanciado pela
União Europeia

Adesão da empresa ao sistema



Imagem gerada por IA

Opções de adesão

- Adesão parcial para uma reclamação específica
- Adesão plena, para todos os litígios, que permite:
 - divulgação pública da adesão
 - utilização dístico empresa aderente

A empresa deve assinar um acordo de arbitragem para participar no sistema.



Cofinanciado pela
União Europeia

Porque é que isso é tão importante?



Rápido

Resolução rápida de conflitos sem demoras judiciais



Sem custos

Acesso gratuito para todos os consumidores



Sem representação legal

Não é necessário advogado.

Justiça acessível para todos. Os árbitros devem ser advogados em exercício e inscritos.



Imagem gerada por IA

Papel associações consumidores na arbitragem

APOIAR



Preparação

Preparam o pedido de arbitragem.



Aconselhamento

Fornecem orientações sobre as provas necessárias.



Representação

Defendem o consumidor.



Equilíbrio

Evitam desequilíbrios em relação às empresas.



Procedimento Europeu para Ações de Pequeno Valor

EUROPA

Principais características

- Litígios transfronteiriços na EU
- Reclamações até 5.000 €
- Processamento através de formulários online
- Sem necessidade de se deslocar



Imagem gerada por IA



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Apoio associações consumidores no processo europeu

01

Informação

Divulgam a existência do procedimento.

03

Orientação

Aconselham sobre as provas necessárias.

02

Apoio

Ajudam a preencher os formulários corretamente.

04

Acompanhamento

Acompanham durante todo o processo.

"O que o consumidor não domina torna-se uma ferramenta possível através das associações."

Importante: Neste procedimento não existe obrigatoriedade de representação do consumidor.



Cofinanciado pela
União Europeia

Porque é que as associações são essenciais?



Equilibram a balança.

Compensam a desigualdade entre consumidor e empresa.



Proporcionam o acesso à justiça.

Facilitam o acesso a mecanismos de resolução.



Reduzem os litígios.

Promovem soluções extrajudiciais eficazes.



Protegem os direitos.

Garantem o exercício efetivo dos direitos.



Cofinanciado pela
União Europeia

O valor da união

Sozinho
Vulnerável

Associado
Protegido



Imagem gerada por IA



**Cofinanciado pela
União Europeia**



Imagem gerada por IA

Um consumidor sozinho é vulnerável.

**Um consumidor dentro de uma associação
está protegido.**

As associações de consumidores são a ponte essencial entre os direitos e o seu exercício efetivo, fornecendo as ferramentas e o apoio necessários para o acesso à justiça.



**Cofinanciado pela
União Europeia**



Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

Fabián Tascón & Soledad Morales



Índice

Programa e apresentações do evento

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International





Cofinanciado pela
União Europeia

Formação 8 80

As ações coletivas e as associações de consumidores

Paulo Fonseca



Índice

Programa e apresentações do evento

O PAPEL DAS ASSOCIAÇÕES DE CONSUMIDORES NAS AÇÕES COLETIVAS

O acesso dos consumidores à justiça coletiva no novo quadro europeu

Safer Consumer Mornings
Direção-Geral do Consumidor 4 de março



**Cofinanciado pela
União Europeia**

PORQUE FALAMOS DE AÇÕES COLETIVAS?

- Mercados cada vez mais complexos (digitalização, sustentabilidade, produtos conectados);
- Riscos sistêmicos (produtos perigosos, práticas fraudulentas, branqueamento ecológico);
- Danos difusos e de pequeno valor individual, nova tipologia de danos;
- Crescimento de segmentos de vulnerabilidade (crianças, idosos, custo de vida, ausência de literacia);

Sem ação coletiva, muitos danos ficariam sem resposta.



Cofinanciado pela
União Europeia

O QUE SÃO AÇÕES COLETIVAS?

Uma ação coletiva é um instrumento judicial utilizado em nome de várias pessoas para defender os interesses comuns coletivos ou difusos contra um terceiro, garantindo um maior impacto dos seus efeitos, com consequente redução custos processuais.

São intentadas por **Entidades Qualificadas**, em defesa dos:

- Interesses Coletivos;
- Interesses Difusos;
- Interesses Individuais Homogêneos

Podem visar:

- Identificar ou eliminar cláusulas ou práticas ilegais (medidas inibitórias);
- Obter o pagamento de indemnização ou compensação (medidas de reparação)

Base legal: Decreto-Lei n.º 114-A/2023 (transposição da Diretiva (UE) 2020/1828) e Lei n.º 83/95 (Ação Popular)



Cofinanciado pela
União Europeia

QUEM PODE INTENTAR ESTAS AÇÕES?

Entidades Qualificadas (ações transfronteiriças):

Pessoa Coletiva sem fins lucrativos nos termos do direito português;
Demonstrar 12 meses de atividade na proteção dos consumidores;
Ser independente e não ser influenciado por terceiros;
Ter como objeto social a defesa dos consumidores;
Ser reconhecido, para o efeito, pela Direção Geral do Consumidor;
Não estar sujeita a um processo de insolvência, nem ter sido declarada insolvente

A **DECO** é uma entidade qualificada, é titular do direito e legitimidade ativa nos termos dos artigos 5º e 6º do diploma.

Existe ainda:

Lista das entidades qualificadas nacionais (divulgada pela Direção Geral do Consumidor)
Lista europeia de entidades qualificadas para ações transfronteiriças (Comissão Europeia)



Cofinanciado pela
União Europeia

PAPEL DAS ASSOCIAÇÕES DE CONSUMIDORES

As Associações de Consumidores

- Identificam práticas, produtos ou serviços que lesem os consumidores;
- Reúnem prova, identificam casos, testam produtos;
- Realizam estudos para avaliar o impacto coletivo;
- Intentam ações em nome de todos consumidores (opt-out);
- Garantem independência face a interesses económicos;

São o elo entre o consumidor individual e o sistema judicial.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

AÇÕES TRANSFRONTEIRIÇAS

Quando a infração afeta consumidores de vários Estados-Membros:

As Entidades qualificadas podem escolher os meios processuais adequados na EU;

Pode ser intentada uma ação coletiva por várias Entidades Qualificadas;

O Tribunal aceita as listas das Entidades Qualificadas como prova de legitimidade;

Exemplo de ação transfronteiriça: Produto perigoso comercializado online em vários países.

Isto reforça:

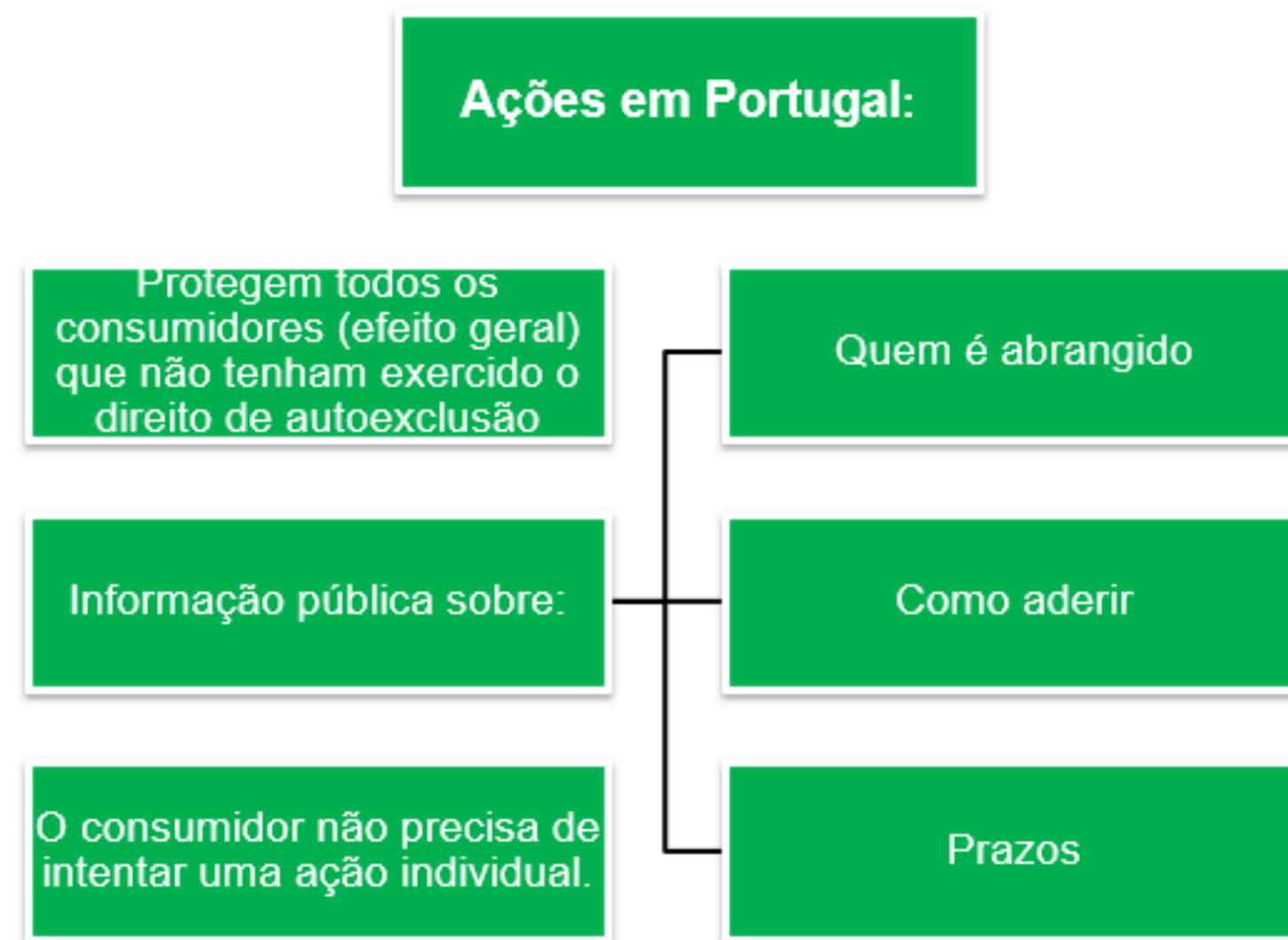
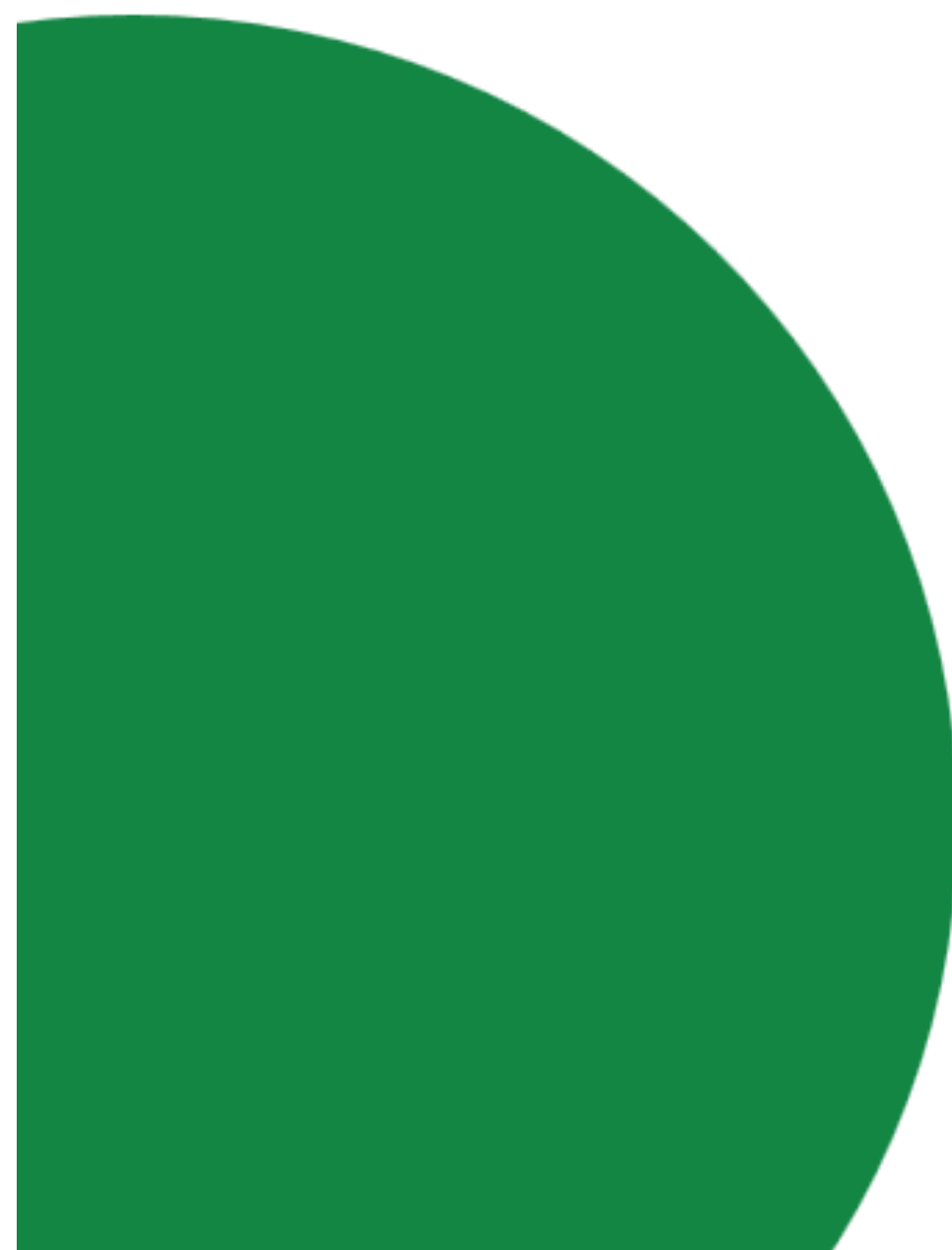
A Segurança Geral dos Bens e Serviços

Resposta a danos em massa causados por efeitos sistémicos



**Cofinanciado pela
União Europeia**

COMO PODEM OS CONSUMIDORES BENEFICIAR?



Cofinanciado pela
União Europeia

CUSTOS E RISCO FINANCEIRO

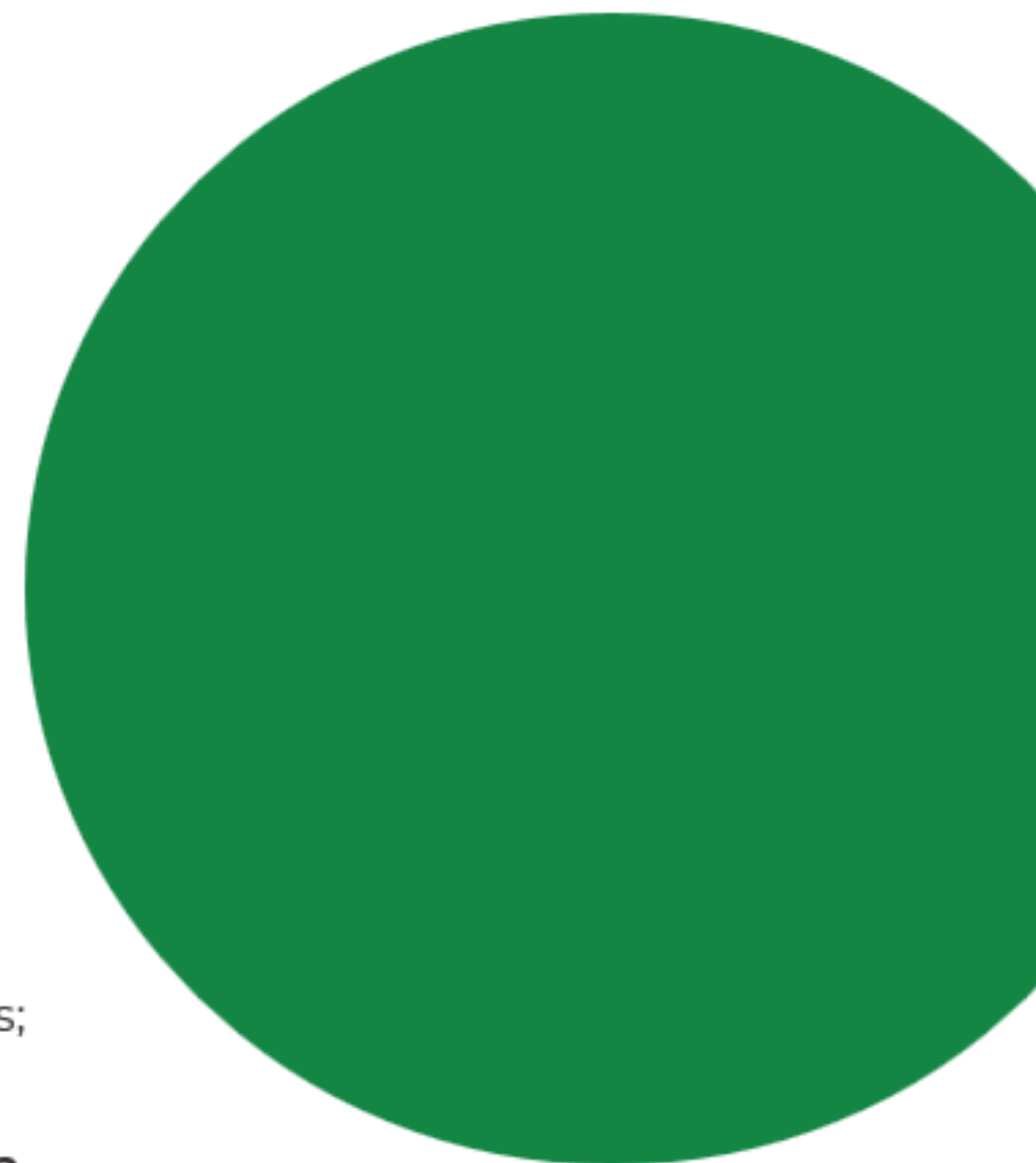
Princípios Fundamentais

- As Entidades Qualificadas suportam os custos;
- Pode existir financiamento de 3ºs para medidas de reparação;
- Financiamento sujeito a transparência e independência;
- As Entidades Qualificadas podem recuperar os custos a final;

O consumidor:

- Não suportam as custas processuais – não são parte na ação;
- Mitigação das custas processuais para as Entidades Qualificadas;

A ação coletiva, potencialmente, reduz barreiras económicas de acesso à justiça.



D.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

DIVULGAÇÃO DAS AÇÕES COLETIVAS

A lei impõe às Entidades Qualificadas o dever de informar:

A identificação da ação coletiva, as partes, pedido e tribunal;
A fase processual em que a ação coletiva se encontra;
O resultado da ação, a indemnização e a forma de pagamento;
A decisão do tribunal

A Direção Geral do Consumidor comunica à Comissão Europeia:

Número, tipo de ações coletivas intentadas
O tipo de infrações em causa nas ações
As partes envolvidas nas ações
O resultado das ações

Em Portugal:

A **Direção-Geral do Consumidor** divulga no seu site as ações coletivas em curso e concluídas.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

EFETOS DA SENTENÇA E O SEU IMPACTO

A Sentença:

- Identifica os lesados e quantifica os danos;
- Pode fixar um montante global da indemnização;
- Indica a entidade responsável pela gestão e pagamento;
- Indica os meios a utilizar para divulgar aos consumidores;

Mais do que resolver um caso individual, as ações coletivas

Corrigem falhas estruturais e previnem novas infrações;

Podem compensar o autor pelos custos da ação;

Dissuadem as empresas de lesar os direitos dos consumidores;

Protegem os consumidores mais vulneráveis ou sem capacidade para litigar;

D.



Cofinanciado pela
União Europeia

DESAFIOS DAS AÇÕES COLETIVAS

Apesar do seu potencial, existem questões críticas:

Complexidade Processual

- Processos longos e tecnicamente exigentes;
- Prova coletiva difícil (quantificação de danos em massa);

Sustentabilidade Financeira

- Elevados custos para as Entidades Qualificadas;
- Crescente dependência de financiamento de 3ºs;
- Risco de litigância estratégica baseada no retorno financeiro;

Dimensão Transfronteiriça

- Diferenças processuais entre Estados-Membros;
- Dificuldades de coordenação e execução de decisões;

Informação e Participação

- Nem todos os consumidores têm conhecimento das ações;
- Risco de inutilidade nas medidas inibitórias;



**Cofinanciado pela
União Europeia**

DECO

Obrigado!



Paulo Fonseca
Assessor Estratégico e Relações Institucionais



pfonseca@deco.pt



deco.pt



Cofinanciado pela
União Europeia



Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

Paulo Fonseca



Índice

Programa e apresentações do evento

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International



Conclusões

- O ciclo formativo realizado em Portugal reuniu 65 participantes, maioritariamente provenientes de diferentes regiões do país, contando também com a participação de profissionais de Espanha e do Brasil, demonstrando o interesse internacional pelas temáticas abordadas no âmbito do projeto ECP 8 80.
- A participação caracterizou-se por uma forte diversidade geracional e profissional, envolvendo participantes com idades compreendidas entre os 18 e os mais de 60 anos, com predominância de profissionais entre os 40 e os 55 anos. Verificou-se igualmente uma maior representação feminina, refletindo a realidade de setores ligados à administração pública, apoio ao consumidor e serviços sociais.
- Os participantes representaram várias regiões de Portugal, incluindo Lisboa, Porto, Braga, Coimbra, Santarém, Setúbal, Algarve, e os arquipélagos da Madeira e Açores. Destacou-se a participação significativa de profissionais de Ponta Delgada e Angra do Heroísmo (Açores), evidenciando o alcance territorial e a natureza inclusiva da iniciativa.
- O ciclo formativo reuniu profissionais de diferentes áreas de atividade, incluindo técnicos superiores, juristas, inspetores, assistentes administrativos, profissionais de saúde, académicos, profissionais de defesa do consumidor, empresários e estudantes. Esta diversidade demonstrou o amplo interesse pelos temas abordados, como a regulamentação, a fiscalização do mercado, a segurança dos consumidores e as políticas públicas.
- A avaliação das três sessões revelou um nível de satisfação globalmente muito positivo. Os participantes destacaram a relevância e o interesse dos temas, a clareza das apresentações e a qualidade da organização, atribuindo maioritariamente classificações de 4 e 5. A duração das sessões foi igualmente considerada adequada pela maioria dos participantes, permitindo uma exploração equilibrada dos conteúdos.
- Os resultados evidenciaram ainda a eficácia das ações de comunicação e divulgação realizadas pela APSI, complementadas pelo importante contributo das entidades parceiras, cuja colaboração teve um impacto muito positivo no alcance e sucesso das sessões.
- No conjunto, o ciclo formativo contribuiu para o reforço de conhecimentos, para a promoção da partilha de experiências entre profissionais de diferentes setores e regiões, e para o aprofundamento da reflexão sobre os desafios atuais relacionados com a proteção dos consumidores, a segurança dos produtos e as novas exigências regulamentares europeias.

Sessão formativa



Encerramento



Sessão 3

12 de março 2026

Partilha de boas práticas e recursos para a
capacitação dos consumidores

Índice

Casos práticos



Cofinanciado pela
União Europeia

Segurança e Sustentabilidade dos Produtos no Novo Quadro Legal europeu

Safer Consumer Mornings
Ciclo de Formação Certificado

Sessão 1

25 de fevereiro,
10:30h

- ✓ 45 minutos (online)
- ✓ Principais alterações e impacto nos operadores económicos, na fiscalização do mercado e na segurança dos consumidores
- ✓ APSI, AIJU e Lucentum

Sessão 2

4 de março,
09:30h

- ✓ 3 horas e 30 minutos (presencial - Direção-Geral do Consumidor, Praça Duque de Saldanha, 31 - Lisboa)
- ✓ Da teoria à prática
- ✓ DGC, APSI, AIJU, ASAE, Lucentum e DECO

Sessão 3

12 de março,
10:30h

- ✓ 45 minutos (online)
- ✓ Partilha de boas práticas e recursos para a capacitação dos consumidores
- ✓ APSI, LUCENTUM, AIJU, DECO, DGC



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Casos práticos

Clique na secção que mais lhe interessa

Consumo Seguro e Responsável
Guia para sessões de educação para crianças e jovens



Iniciativa SAFEorFAKE?



Inspirar vidas positivas e sustentáveis



Elementos essenciais das campanhas destinadas a
consumidores



Usa o teu poder



Índice



Empowering Consumer Professionals

Formação 8 80

Consumo Seguro e Responsável

Guia para sessões de educação para crianças e jovens

Joana Albuquerque



Apoio: FC FUNDO DO CONSUMIDOR



Cofinanciado pela
União Europeia



Índice

Casos práticos

Consumo Seguro e Responsável

Guia para sessões de educação para crianças e jovens



Apoio:



3º CICLO DO ENSINO BÁSICO



Cofinanciado pela
União Europeia

Consumo Seguro e Responsável: Guia para sessões 3º CEB



O que é?

- Um recurso educativo que fornece **orientações, conteúdos e atividades** prontas para usar em sessões com jovens do 3.º ciclo;
- Concebido para aumentar os conhecimentos das crianças e jovens para um comportamento e um consumo seguro e responsável em diferentes contextos, particularmente, no ambiente online;
- Desenvolvido com base no Referencial para a Educação do Consumidor e Estratégia Nacional de Educação para a Cidadania (2017).



Fundamentação pedagógica:

- Baseado em metodologias dinâmicas e participativas, utilizando situações reais e cenários de risco.
- Incentiva os alunos a refletir, questionar, investigar, analisar, partilhar e debater.
- Desenvolve competências críticas: avaliar informação, analisar consequências e tomar decisões seguras e responsáveis.



Cofinanciado pela
União Europeia

Consumo Seguro e Responsável: Guia para sessões 3º CEB



Abordagens práticas utilizadas no Guia:

- Construção de glossários para ampliar vocabulário e conceitos;
- Análise de casos a partir de notícias, vídeos e websites;
- Exercícios de reflexão e debates em grupo;
- Dramatizações (role play) e experimentação;
- Questionários e ferramentas de autoavaliação (por exemplo, Kahoot).



Objetivo:

- Promover o envolvimento ativo e o pensamento crítico;
- Ajudar os alunos a praticar a tomada de decisões em contextos de consumo realistas;
- Criar oportunidades para aprendizagem colaborativa e partilha entre pares.

Temas do Guia:

1. O Consumo e a Proteção dos Consumidores
2. Os Direitos dos Consumidores
3. A Segurança dos Produtos
4. As Compras Online e as Compras em Lojas Físicas
5. As “Armadilhas” das Compras Online
6. Os Produtos Contrafeitos
7. O Consumo, o Marketing e a Publicidade
8. O Consumo Sustentável



Consumo Seguro e Responsável: Guia para sessões 3º CEB

4ª Atividade:

Preenchimento de uma reclamação num Livro de Reclamações em formato físico.

Duração:

Máx. 15 minutos

Conteúdos:

Direitos do Consumidor: Direito à reclamação

Materiais:

Anexo 2.2, computador, projetor

Dinâmica:

A atividade pode ser realizada em pares ou em grupos de três, começando por apresentar as seguintes situações:

- Imaginem que reservam e pagam umas sapatilhas numa loja, contudo, quando as recebem em casa, verificam que faltam os atacadores quando, na imagem do produto no catálogo, estes eram visíveis. A cor das costuras e acabamentos das sapatilhas também não parecem idênticas às que viram. Voltam à loja para trocar o produto, mas a loja não cede ao pedido.
- Imaginem que compraram uma televisão e que esta deveria ter sido entregue em casa no prazo de uma semana, no entanto, passou um mês e ainda não vos entregaram a televisão nem oferecem explicação para o atraso.

Em primeiro lugar, pedir aos/as alunos/as para identificarem que direito não está a ser respeitado. Em segundo lugar, solicitar que preencham uma reclamação para as situações apresentadas.

No final o/a docente deve apresentar de forma reduzida os vários passos para apresentar uma reclamação, os diferentes livros e formatos. Poderá utilizar como suporte a Infografia e Tutoriais em www.livroreclamacoes.pt.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION
USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY
PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME

NIKE

CAE 92313

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY

A1 COCHETE

CP 2890-020

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME

JOANA DO CARTE

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY

Avenida 5 de Outubro

Lisboa

CP 1000-086

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY

Portuguesa

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD

f) TEL | TELEPHONE

935 788 319

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

rodia 14 comprei uns tenis online no site da Nike. A encomenda chegou a minha casa dia 25. Ao abri-la, vi que a sola do sapato direito estava descolada, e mesmo assim não me trocaram os tênis.

Apresento esta reclamação para que me seja devolvido o valor ou efetuado a troca por um par novo.

DATA | DATE

26/11/2024

HORA | TIME

8:09

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA, JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO FOR DE NATUREZA COMERCIAL, DE ACORDO COM O DECRETO-LEI N.º 17/2008.

Experimentação



Cofinanciado pela
União Europeia

Consumo Seguro e Responsável: Guia para sessões 3º CEB



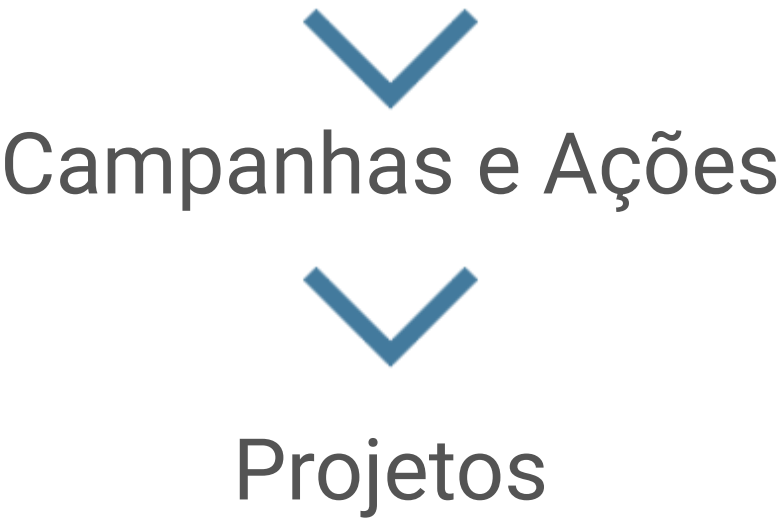
Como aceder ao Guia?



O Guia está disponível em PDF no site da APSI, na página destinada ao projeto.

Para aceder ao mesmo e fazer a transferência gratuitamente:

www.apsi.org.pt



Cofinanciado pela
União Europeia



EB 2/3 Professor Delfim Santos

janeiro e fevereiro de 2024



4 Turmas de 3.º CEB



+90 Alunos/as



16 Sessões



Cofinanciado pela
União Europeia

Consumo Seguro e Responsável: Guia para sessões 3º CEB

Avaliação de Impacto

- O nível de conhecimento dos alunos aumentou após as sessões.
- Quando questionados sobre o quão confiantes se sentiam relativamente a determinadas decisões, verificou-se um aumento significativo da confiança nas suas escolhas enquanto consumidores.

Satisfação

Alunos: satisfação global de cerca de 4,5/5.

Professores: consideram que o recurso é prático, adaptável e eficaz.

Demonstra que a educação para o consumo, quando estruturada e integrada nos currículos, produz resultados positivos.

Avaliação de Impacto das Sessões Piloto

“A minha parte favorita foi, sem dúvida, a secção sobre marketing e publicidade, porque é algo que levarei comigo para o resto da minha vida. Também acho que foi muito importante aprender a identificar o que é publicidade e o que não é, e não ser influenciado(a) a comprar determinados produtos só porque uma figura pública diz que são bons.”

“(…) Gostei muito deste projeto porque, na minha opinião, faz muita falta ter este tipo de iniciativas nas escolas. Refiro-me a aprender a lidar com situações reais que vão surgir nas nossas vidas no futuro.”



Cofinanciado pela
União Europeia

Consumo Seguro e Responsável

Guia para sessões de educação para crianças e jovens



Apoio:



3º CICLO DO ENSINO BÁSICO



Cofinanciado pela
União Europeia



Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

Joana Albuquerque



Apoio:  **FC** | FUNDO DO CONSUMIDOR

Índice

Casos práticos

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



Cofinanciado pela
União Europeia

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International



Formação 8 80

Iniciativa SAFEorFAKE?

M^a Cuz Arenas



Índice

Casos prácticos



Iniciativa SAFEorFAKE?

12 de março 2026

Safer Consumer Mornings

M^a Cruz Arenas

Project Manager

Instituto Tecnológico de Produtos Infantis & Lazer

AIJU



Supported by:



Cofinanciado pela
União Europeia



Quase 50% dos consumidores mais jovens consideram aceitável comprar produtos falsificados.

Produtos falsificados

Riscos para a saúde dos consumidores



Imagem gerada por IA



**Cofinanciado pela
União Europeia**



Riscos económicos Perda de emprego



Cofinanciado pela
União Europeia

Direitos do Consumidor

Imagem gerada por IA



**Cofinanciado pela
União Europeia**





Riscos para o ambiente



Cofinanciado pela
União Europeia

SafeorFake? toolkit

Recursos divertidos, didáticos e baseados em novas tecnologias



Guias pedagógicos



Videos educativos



Infografias



Cartazes



Fichas de trabalho

Brinquedos como veículos de aprendizagem

Imagem gerada por IA

www.safeorfake.eu



Cofinanciado pela
União Europeia

Riscos dos produtos falsificados



Saúde



Ambiente



Sociedade



Campanha de sensibilização 2021-2022.

País: Espanha

Crianças (8-12 anos)

Professores

Famílias

Eventos em escolas - Plataformas online - Redes sociais - Meios de comunicação tradicionais (TV, rádio, jornais, etc.)

Alcance: mais de 8 milhões de pessoas



Cofinanciado pela
União Europeia



Campanha de sensibilização 2023-2024



www.safeorfake.eu

PORTUGAL



Transferência dos resultados SAFEorFAKE? Toolkit para escolas portuguesas. Para crianças dos 8 a 12 anos, professores e futuros professores.

ESPAÑA



Desenvolvimento de novos recursos educativos para crianças dos 12 aos 18 anos, professores e futuros professores

Supported by:



Cofinanciado pela União Europeia







[Home](#) [Sobre o projeto](#) [Toolkit 8-12 anos](#) [Contacto](#)



Projeto em:

PORTUGAL
Para crianças dos **8 aos 12 anos**, docentes do ensino básico e futuros profissionais da educação



Sabia que os produtos falsificados podem representar sérios riscos para a saúde?



Sabia que também têm um grande impacto no ambiente?



Quais são os riscos escondidos por trás dos produtos falsificados?



É professor/a do ensino secundário, do ensino profissional ou trabalha com adolescentes em **ESPANHA**?

É professor/a do ensino básico, professor/a ou aluno/a universitário/a na área da educação ou dinamiza atividades extracurriculares em **PORTUGAL**?









[Home](#) [Sobre o projeto](#) [Toolkit 8-12 anos](#) [Contacto](#)



Projeto em:

ESPAÑA
Para crianças e jovens entre os 12 e os 18 anos,
docentes e futuros docentes



Sabia que os produtos falsificados podem representar sérios riscos para a saúde?



Sabia que também têm um grande impacto no ambiente?



Quais são os riscos escondidos por trás dos produtos falsificados?



É professor/a do ensino secundário, do ensino profissional ou trabalha com adolescentes em ESPANHA?

É professor/a do ensino básico, professor/a ou aluno/a universitário/a na área da educação ou dinamiza atividades extracurriculares em PORTUGAL?





Cofinanciado pela
União Europeia



A história de Lúcia



Lúcia tem 15 anos e frequenta o 10º ano, Ensino Secundário. Numa feira de rua encontrou um par de brincos de uma marca internacional conhecida a um preço incrível, 5 euros, quando na loja oficial custam 69 euros.

Claro! Ela decidiu comprar os brincos que tanto gostava.

Baseado em factos reais



**Cofinanciado pela
União Europeia**





Como identificar um produto falsificado

Imagem gerada por IA



**Cofinanciado pela
União Europeia**

DICAS

HELPFUL
TIPS

Qual é o preço?

Barato demais para ser
verdade?
Pode ser uma falsificação



Onde comprar?

Compre em revendedores e
distribuidores oficiais, seja em
lojas físicas ou online. Verifique se
o site é seguro.



Como é?

Analise o produto: a
embalagem, o logótipo, as
informações sobre quem o
comercializa...



Cofinanciado pela
União Europeia

Campanha 2023-2024

1. Eventos
2. Plataformas
3. Redes sociais
4. Meios de comunicação tradicionais

Alcance:

- 5 M em Espanha
- 1 M em Portugal



**safe
or fake?**
from school to university

Supported by:



**Cofinanciado pela
União Europeia**

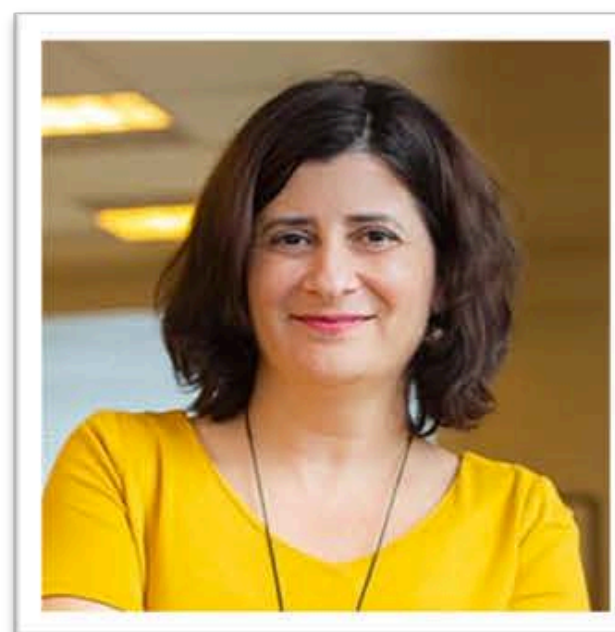


AIJU Segurança de produtos infantis

OBRIGADA PELA VOSSA ATENÇÃO



**Cofinanciado pela
União Europeia**



María Cruz Arenas
Avda. de la Industria, 23
03440 Ibi - Alicante (Spain)

laboratorio@aiju.es
proyectosseguridad@aiju.es
Tel: +34 96555 4475



Cofinanciado pela
União Europeia



Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

M^a Cuz Arenas



Índice

Casos prácticos

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International





Formação 8 80

Inspirar vidas positivas e sustentáveis

Fernanda Santos Paredes



Índice

Casos práticos



Safer Consumer Mornings

«Segurança e sustentabilidade dos produtos no novo quadro legal europeu»

Inspirar vidas positivas e sustentáveis



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No. 101037342.

pslifestyle.eu



Cofinanciado pela
União Europeia

O PROBLEMA

Em resultado das suas escolhas diárias, cada cidadão, individualmente, é responsável por **72% das emissões** globais de gases com efeito estufa lançados sobre o Planeta.

As prioridades da política de consumidores da União Europeia no contexto da sustentabilidade e da transição ecológica procuram colocar os consumidores no centro da transformação para uma economia mais sustentável.

Um dos principais objetivos das políticas dos consumidores na EU é **capacitar os consumidores para fazer escolhas mais sustentáveis**.

PSL



Cofinanciado pela
União Europeia

A URGÊNCIA

Um estilo de vida **sustentável** é a nossa capacidade para

1. Realizar as nossas atividades e
2. Criar bem-estar para nós e para as nossas famílias e comunidades
3. Dentro dos limites ambientais do planeta.

Enquanto cidadãos e consumidores, devemos procurar soluções que nos permitam poupar os nossos próprios recursos (€) e os recursos do planeta 🌍



PSL

COMO?

O LifestyleTest

- 1. **INFORMA** sobre o impacto ambiental das atividades diárias dos cidadãos,
- 2. **INSPIRA e MOTIVA os cidadãos** a refletir sobre os seus gestos diários
- 3. **EXPLICA** como é possível MUDAR com ações diárias mais “responsáveis”
- 4. **DESENVOLVE** planos personalizados e monitoriza o seu progresso



Cofinanciado pela
União Europeia



Lifestyle Test

Descubra o seu impacte ambiental e crie o seu plano para poupar dinheiro, viver de forma mais saudável e reduzir a sua pegada de carbono.

Iniciar >>>



Faça o teste 1.
Veja como as diferentes áreas da sua vida afetam a sua pegada de carbono.

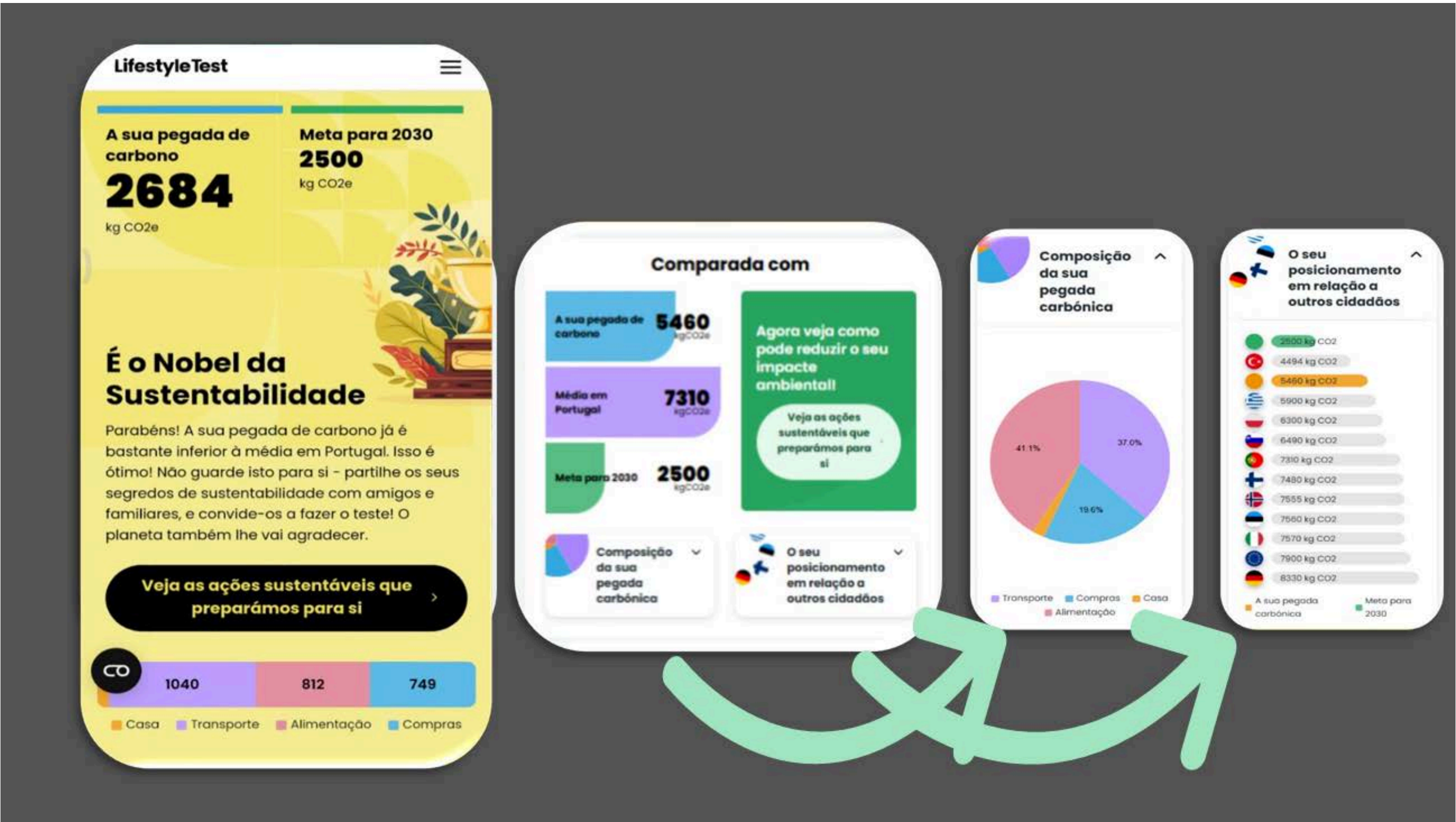
Já foram realizados 585 817 testes!

Escolha as suas ações 2.
Escolha de entre uma lista de ações personalizadas para reduzir a sua pegada ecológica. É ótimo começar com poucas ações e ir evoluindo!

Crie o seu plano personalizado 3.
Com as ações que escolher, criaremos o seu plano personalizado para uma vida mais sustentável. Volte mais tarde para ver os seus progressos!



Cofinanciado pela
União Europeia



100 SMART ACTIONS

Veja como pode reduzir o seu impacto ambiental

Sabe que quantidade de CO₂ é gerada pelo consumo de alimentos? Existem muitas formas de reduzir que também ajudam a poupar dinheiro.

Veja as ações sustentáveis que preparámos para si



Com base no seu teste, a sua pegada de carbono é: 5460 kgCO₂e

2020 2244 1073

Casa Transporte Alimentação Compras

Ações recomendadas para si

Escolha ações ou marque-as como algo que já faz e veja a sua pegada de carbono a diminuir

Filtros

Casa

Seque a sua roupa ao ar livre

Ver mais ▾

Não sei ou não consigo Eu já faço isto

Escolha esta ação

Coloque um autocolante com "Publicidade não, obrigado" na sua porta

Ver mais ▾

Não sei ou não consigo Eu já faço isto

0 / 5460 kg

Casa -1.7% 110 kgCO₂e

Seque a sua roupa ao ar livre

Ocultar ▴

Quando se penduram roupas ao ar livre, secam rapidamente ao sol e também têm um cheiro ótimo. A roupa também dura mais tempo quando não se usa uma máquina de secar. Benefícios para a carteira: Secar a roupa ao ar livre não consome energia. Secar a roupa numa linha causa menos desgaste do que uma máquina de secar elétrica, pelo que não é necessário comprar roupa nova com tanta frequência.

Lembre-se disto: As roupas secam mais lentamente ao ar livre e há poucas oportunidades de o fazer durante as estações do ano mais frias. Durante o inverno, quando é necessário aquecimento, não compensa utilizar estendais interiores numa casa aquecida a eletricidade, porque os radiadores têm de remover a humidade que se evapora da roupa. Redução da sua pegada de carbono: As emissões diminuem como resultado de uma menor produção de máquinas de secar e de um menor consumo de eletricidade.

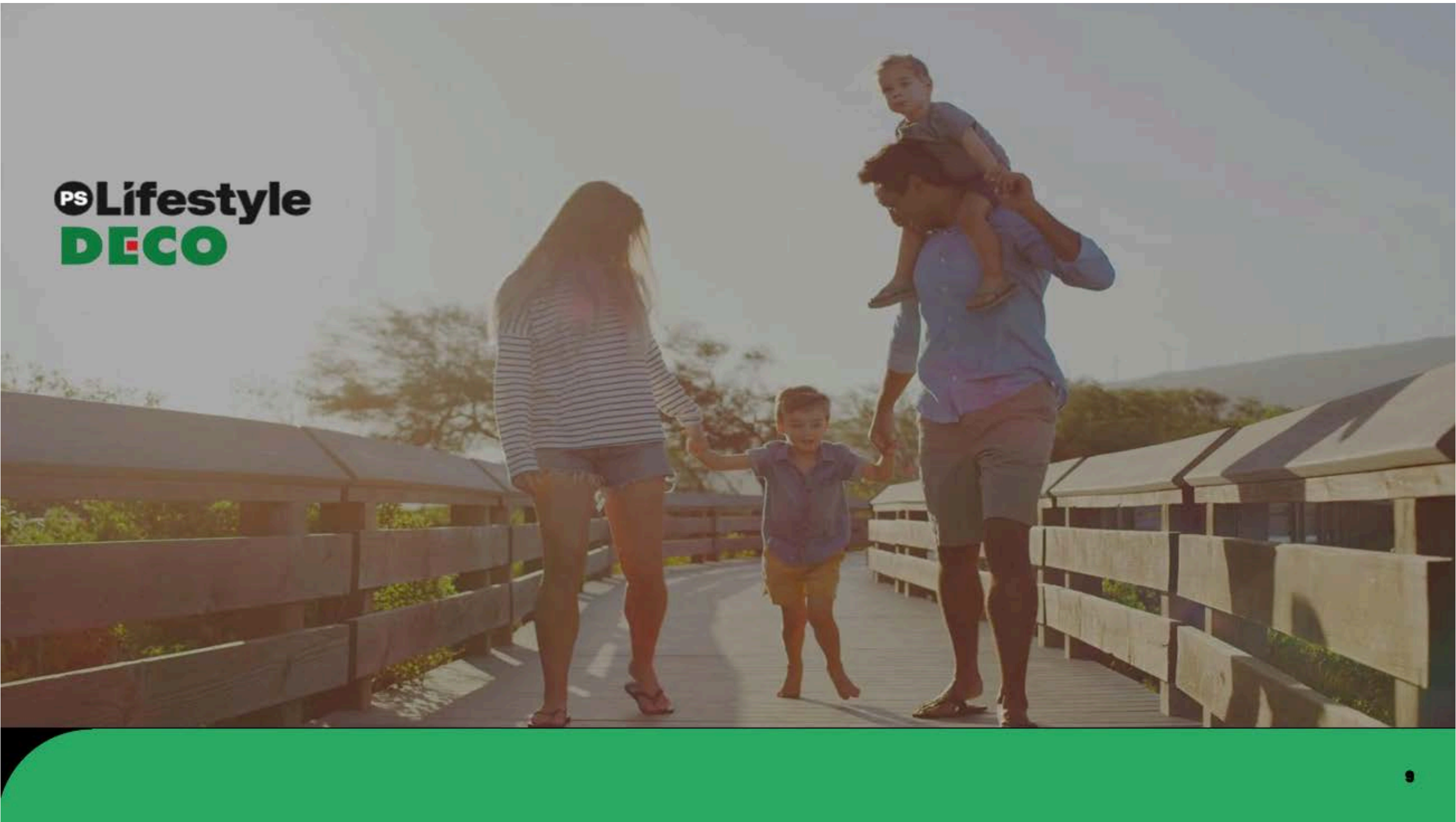
CO Eliminar esta ação Eu já faço isto

0 / 6494 kg

Próximo →







OBRIGADA! D.

■ Fernanda Santos Paredes
Email: fsantos@deco.pt

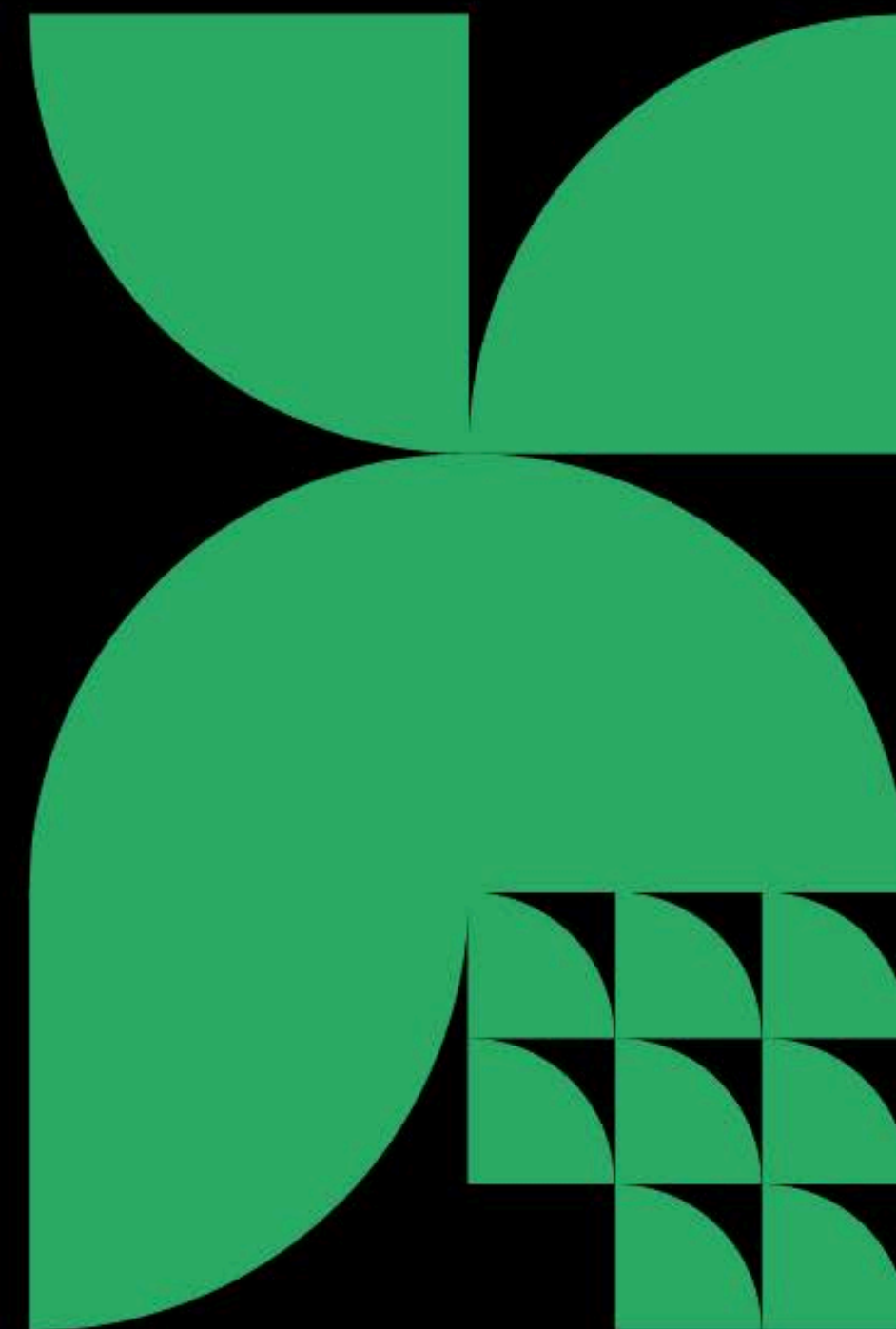
Siga-nos:

■ **LinkedIn:** www.linkedin.com/pslifestyle

www.deco.pt



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No. 101037342.



pslifestyle.eu



**Cofinanciado pela
União Europeia**



Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

Fernanda Santos Paredes

DECO
SEMPRE CONSIGO

Índice

Casos práticos

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International



Formação 8 80

Elementos essenciais das campanhas destinadas a consumidores

Sónia Passos





REPÚBLICA
PORTUGUESA

ECONOMIA E COESÃO
TERRITORIAL



DGC

DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR

Elementos essenciais das campanhas destinadas a consumidores



Praça Duque de Saldanha, n.º 31
1069-013 Lisboa

Apoio ao Consumidor | Consumer Helpline:

+351 213 564 650

Fale connosco | Contact us:

+351 21 356 46 00 | dgc@dg.consumidor.pt

Visite-nos em | Visit us at:

www.consumidor.gov.pt



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Apresentação da Direção-Geral do Consumidor

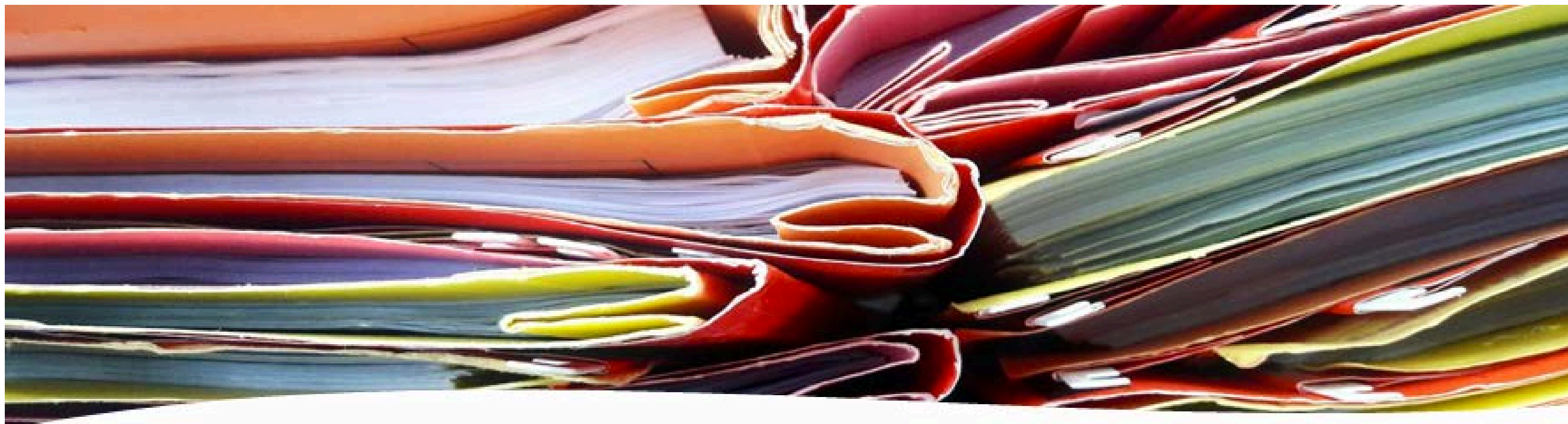
Serviço central da administração direta do Estado português, inserido no Ministério da Economia e Coesão Territorial

Missão: contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor.

Algumas atribuições:

- **Informar os consumidores** sobre os direitos de que são titulares e sobre a legislação que protege os seus interesses;
- **Promover ações de informação, de educação e de formação aos consumidores.**





Elementos essenciais do direito à Informação

- **Clareza e transparência:** informações simples, legíveis, não enganosas.
- **Acessibilidade:** direito a receber informação em linguagem compreensível, inclusiva (também para pessoas vulneráveis, idosos, migrantes, etc).
- **Veracidade** : combate à publicidade enganosa e omissões relevantes.
- **Comparabilidade:** informações que permitam escolhas racionais (exemplo: rotulagem alimentar, contratos de de comunicações, energia, crédito, etc).
- **Reforço da proteção em ambiente digital:** e-commerce, termos e condições, consentimento de dados pessoais, (RGPD), meios de pagamento.
- **Formas de reclamar e resolver o conflito**

DOIS CASOS CAMPANHAS DE INFORMAÇÃO

(ANOS DE 2025 E 2026)



REPÚBLICA
PORTUGUESA

ECONOMIA E COESÃO
TERRITORIAL



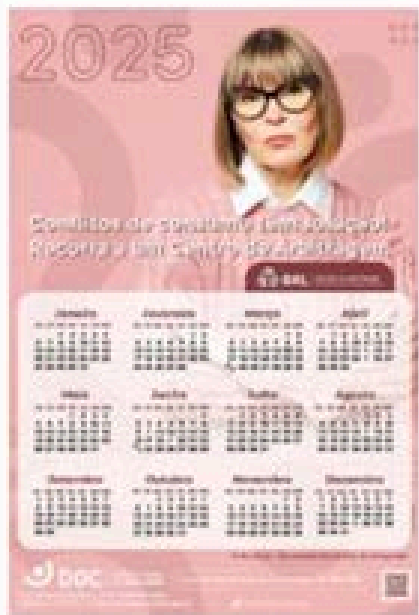
DGC

DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Campanha – Consumidores Idosos



Conflitos de Consumo



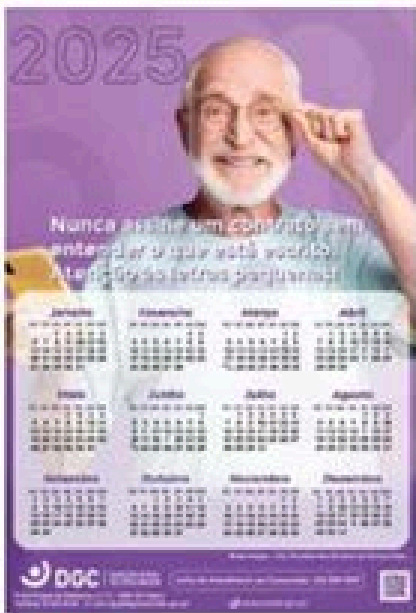
Desconfie



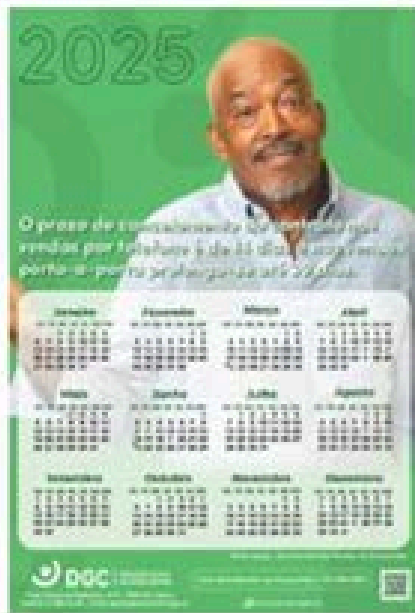
Livro de Reclamações -
Reclamar



Livro de Reclamações -
Resposta



Contrato



Vendas



Talão

lançamento 09/01/2025

Campanha – Consumidores Idosos – sessões



Guia Prático do Consumidor Idoso

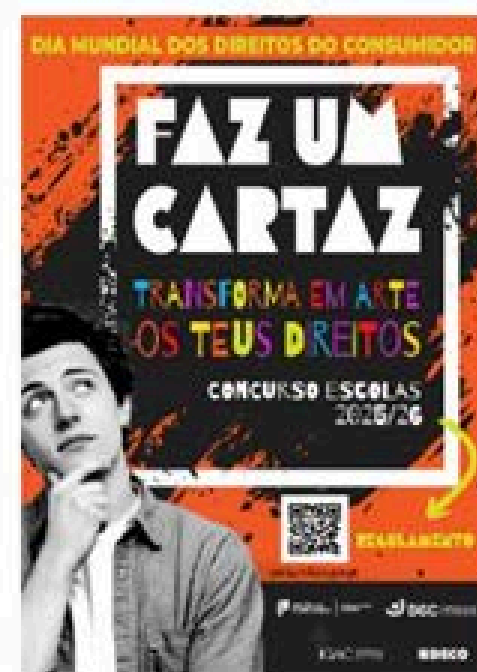


Lançamento 22/09/2025

Campanha Jovens Consumidores – Ano de 2026



Concurso destinado a alunos do 3.º ciclo e secundário



Histórias de Consumo

Influencers e publicidade oculta

Uma história de ficção que ilustra o poder, a responsabilidade e as obrigações legais dos influencers enquanto anunciantes.



 DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

Compras em marketplace

Rosa Maria e a obscuridade dos padrões

Esta é uma história fictícia que pretende ilustrar os riscos das compras em marketplace e alertar para a necessidade de se ler atentamente as informações disponibilizadas online antes de se tomar qualquer decisão de compra.



 DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

O DIREITO A RECLAMAR E O ABUSO DE DIREITO

Esta é uma história fictícia que pretende ilustrar, através do humor, situações reais de abuso de direito aquando do uso do livro de reclamações. Tal como todas as outras, o exercício do direito de reclamação exige razoabilidade, bom senso e boa-fé.



 DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR



REPÚBLICA
PORTUGUESA

ECONOMIA E COESÃO
TERITORIAL



DGC | DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR



Cofinanciado pela
União Europeia

DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

Praça Duque de Saldanha, n.º 31
1069-013 Lisboa

Fale connosco | Contact us:

+351 21 356 46 00 | dgc@dg.consumidor.pt

Apoio ao Consumidor | Consumer Helpline:

+351 213 564 650

Visite-nos em | Visit us at:

www.consumidor.gov.pt





Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

Sónia Passos



Índice

Casos práticos

O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International





Cofinanciado pela
União Europeia

Formação 8 80

USA O TEU PODER

Fabián Tascón & Soledad Morales



Índice

Casos prácticos

“USA EL PODER” (USA O TEU PODER)



RECLAMA TUS DERECHOS

(REIVINDICA OS TEUS DIREITOS)

Cuando compras o contratas
Quan compres o contrates



GESTIÓN DE RESÍDUOS (GESTÃO DE RESÍDUOS)

Se denomina gestión integral de residuos al proceso que engloba las actividades necesarias para hacerse cargo de un residuo, como material que pierde su utilidad tras haber cumplido con su misión o servicio para el que fue producido.

Métodos de eliminación de residuos son: el reciclaje, el compostaje, la incineración, los vertederos, la bioremediación, la conversión de residuos en energía y la reutilización de residuos.

45 consejos para reducir los residuos en tu hogar:

- Reducir el desperdicio alimentario...
- Separar y reciclar...
- Evitar el uso de bolsas de plástico...
- Elaborar compostaje doméstico...
- Reducir el uso de productos desechables.

REDUCE REUSE RECYCLE

Jucentum
Iniciativa Pública de Responsabilidad Social de la Generalitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Recursos Humanos, Turismo y Cultura

GESTIÓN DE RESIDUOS

El contenedor gris destinado a los residuos procedentes de basura doméstica que no dispongan de un contenedor específico en la vía pública.

CONTENEDORES DE RECICLAGE

El contenedor azul está destinado para papel y cartón exclusivamente.

Contenedor rojo está destinado al almacenamiento de desechos peligrosos, como restos hospitalarios, baterías e insecticidas.

Lo que debe depositarse en este contenedor es: restos de alimentos como pieles de frutas, espaldas de pescado, plantas, cáscaras de huevo o posos, o servilletas y papel de cocina usados.

El contenedor VERDE es el del vidrio:

- Botellas y botes de vidrio
- Tarros y frascos de vidrio

El amarillo es el contenedor del plástico, lo que hace que muchas veces por desconocimiento acaben en el otro productos plásticos que no deberían estar ahí como juguetes.

- Envases de plástico
- Terrabrick
- Envases metálicos



Cofinanciado pela
União Europeia

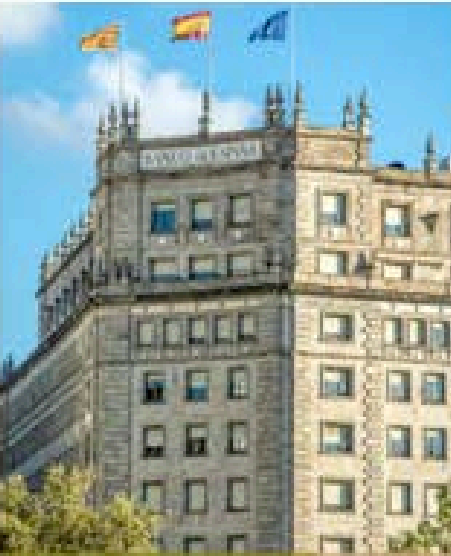
COMISIONES BANCARIAS (TAXAS BANCÁRIAS)

¿Qué son las comisiones bancarias?

Son cargos que los bancos aplican por servicios que prestan, como mantenimiento de cuentas, uso de tarjetas, transferencias, descubiertos, etc. Pueden ser cobradas por la entidad financiera para compensar costes operativos, servicios específicos, o como parte de las condiciones del contrato con el cliente.



financiada por
GENERALITAT VALENCIANA
Departament de Innovació, Indústria, Comerç i Turisme



**Comisiones bancarias:
Tus derechos como
consumidor/a**

¿Qué tipo de comisiones hay?

Tipo	¿Qué servicio cubre?	Lo que debes saber
Mantenimiento / administración de cuenta	Tener la cuenta abierta, operativa, uso de funciones bancarias básicas	Deben informarte antes: puede depender de que domicilies nómina, trabajes con tarjetas, mantengas saldo mínimo.
Tarjeta (débito / crédito)	Emisión, renovación, uso, gestión por operativa	Si la tarjeta no se usa o no tiene coste asociado, pregunta: ¿puede haber comisiones "por inactividad" sin darte aviso?
Descubierto o posiciones deudoras	Cuando tu saldo es insuficiente para pagar un cargo	Deben estar bien explicados los intereses y la comisión de reclamación; no puedes haber doble cargo por el mismo concepto.
Reclamaciones / impagos	Gestión de recibos, recibos, devolución de adeudos, impago	Hay que notificar; justificar comisiones excesivas pueden considerarse abusivas.
Transferencias	Ordinarias, inmediatas, nacionales, europeas, según el canal (oficina / online)	A partir del 9 de enero de 2025, por normativa europea, las transferencias inmediatas no pueden costar más que las ordinarias.
Tarifas de aguja / mantenimiento	Cada anotación bancaria (impreso, cargo, etc.)	Comprueba si tu banco tiene una "tasa de entrada" o "cargo por aguja". Puede variar mucho según entidad.

Cambios recientes que te benefician

- Reglamento (UE) 2024/886 obliga a que las transferencias inmediatas tengan el mismo coste que las ordinarias. A partir del 9 de enero de 2025, este cambio es obligatorio.
- Los bancos deben publicar trimestralmente una lista de las comisiones más comunes ("tipo interés y comisiones de operaciones más frecuentes") para clientes. (Banco de España)



Tus derechos como consumidor/a

- ✓ Información clara y previa: que te digan qué comisiones vas a pagar, cuándo se aplican, condiciones para evitarlas.
- ✓ Servicio efectivamente prestado: no pagar por algo que no usas.
- ✓ Modificaciones con aviso: si suben comisiones o cambian condiciones, deben comunicarlo con antelación.
- ✓ Comparativa: tienes derecho a consultar las tarifas de tu banco y comparárlas con otras entidades. (Banco de España)
- ✓ Reclamación: Si crees que te han cobrado una comisión abusiva o sin aviso, puedes reclamar al banco, luego al Banco de España, o acudir a asociaciones de consumidores.

Tips rápidos para evitar pagar de más

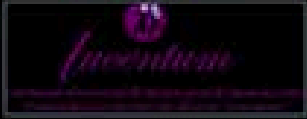
- Verifica si tu cuenta es "cuenta nómina" o tiene condiciones especiales que eviten de comisiones.
- Si haces transferencias, usa canales online suele ser más barato o gratis.
- Revisa el contrato de tu banco o el folleto de comisiones.
- Si te suben algo sin aviso, solicita la "hoja de reclamaciones" o la oficina de atención al cliente.
- Si no estás de acuerdo con algo, si piensas que te han cobrado comisiones abusivas o que no deberían haberlas cobrado... Defiende tus derechos "RECLAMA".

CIBERDELINCUENCIA (CIBERCRIME)

Ten cuidado con las páginas webs falsas. Utiliza webs que confíes, en especial aquellas en las que hagas transacciones, como los sitios de comercio electrónico. Un elemento clave para tener en cuenta es un certificado de seguridad o SSL. Es decir, presta atención a que las URL empiecen con "https" en lugar de "http" (la "s" significa "seguro") y que tengan el icono de candado en la barra de direcciones.

Presta especial atención a los falsos correos que simulan ser tu banco y en los que te piden datos confidenciales y claves de seguridad para realizar operaciones. Nunca lo hagas: recuerda que las claves son personales y no tienes obligación alguna de facilitarlas. En la duda es mejor que hables con tu banco y confirmes el origen de esos correos.

PROTEGETE DE LA CIBERDELINCUENCIA


subvencionado por
GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Innovació, Recerca, Cultura i Turisme

CIBERDELINCUENCIA



Las personas consumidoras pueden enfrentarse a situaciones de estafas en su actividad en el ámbito financiero, sobre todo a raíz de la influencia de las nuevas tecnologías.

Es importante que sepamos identificar las principales estafas financieras que podemos sufrir y que aprendamos a prevenirlas. Fraude del Técnico Informático, Phishing, Smishing, Vishing... Son técnicas utilizadas para acceder a nuestros datos, suplantar nuestra identidad e infectar nuestros dispositivos.

TÉCNICAS DE CIBERDELINCUENTES

-  Utiliza correos electrónicos y enlaces fraudulentos.
-  utiliza mensajes de texto o mensajes por WhatsApp.
-  Son llamadas fraudulentas, utilizando argumentos para engañar.
-  Persona que te llama, supuestamente de alguna conocida empresa, alertándote de que tienes un problema en tu ordenador, móvil u otro dispositivo.

NORMAS BÁSICAS PARA PREVENIR LA CIBERDELINCUENCIA

- Crea contraseñas complejas (combinaciones de números y letras, mayúsculas y minúsculas...), cámbialas con regularidad, instala un antivirus y actualiza tus dispositivos.
- Si recibes correos electrónicos en los que solicitan información personal o confidencial, no los respondas, descargues ni ejecutes los ficheros asociados.
- Usa una conexión a internet segura. No es recomendable utilizar redes Wi-Fi públicas, pero si te conectas a internet en un lugar público utilizando estas redes, evita realizar transacciones personales (como operaciones bancarias o compras en línea) en las que se utilicen datos confidenciales.



Cofinanciado pela
União Europeia



Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu

Fabián Tascón & Soledad Morales



Índice

Casos práticos

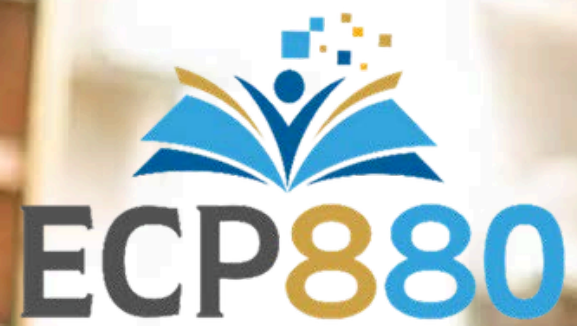
O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International





Empowering Consumer Professionals



Ao capacitar os profissionais com conhecimentos e ferramentas, contribuímos para proteger diariamente milhões de famílias europeias. A abordagem ECP 8 80 não é apenas formação, é transformação.

www.ecp880.eu



O projeto ECP 8 80 é cofinanciado pelo programa Erasmus+ da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do seu autor. Nem a Comissão Europeia nem o Serviço Espanhol para a Internacionalização da Educação (SEPIE) são responsáveis pela utilização que possa ser feita da informação aqui divulgada.



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International

