

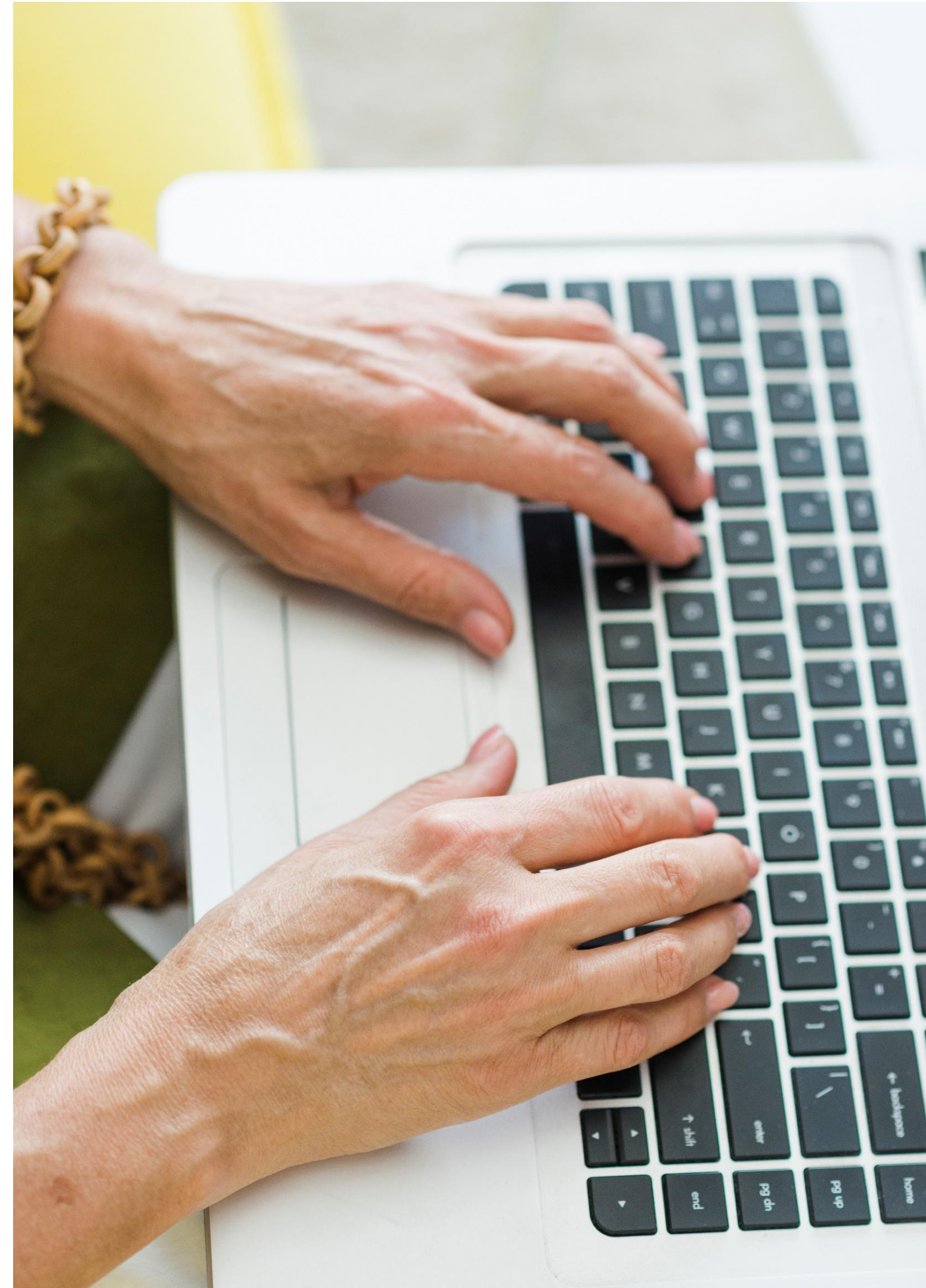
Produtos perigosos

O que fazer?

Apresentação de impacto para Consumidores Adultos Mais Velhos
Abordagem 8-80

Compras através da internet

Os perigos das compras *online*



Storytelling

2 histórias sobre compras na internet





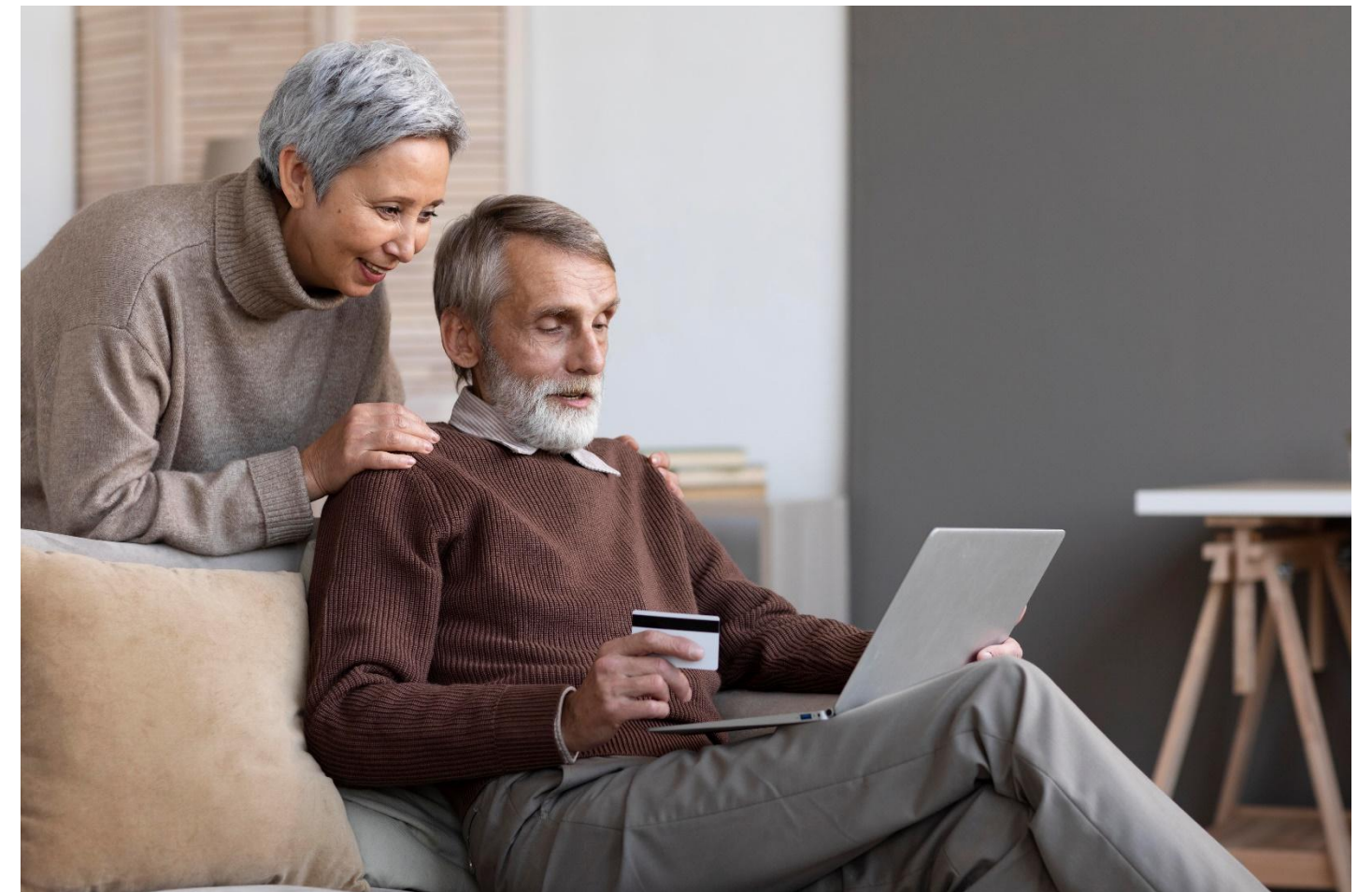
01

Produto perigoso

Brinquedo

História dos avós Maria e Manuel

Maria e Manuel de 70 anos, têm dois netos de 5 e 6 anos que gostam muito de livros de histórias que têm como protagonista um lobo. Como queriam oferecer-lhes o peluche da sua personagem preferida foram pesquisar na internet em vários sites.

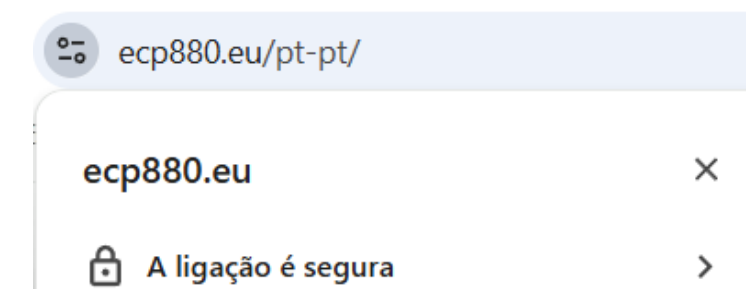


História dos avós Maria e Manuel

Costumam fazer compras online e estão informados dos vários riscos que existem, por isso, estiveram atentos e procuraram informações que lhes transmitissem confiança:

- Site seguro – exemplos:  <https://ecp880.eu/pt-pt/>
- Distribuidor autorizado
- Contactos do fornecedor – informação disponível
- Preço – o valor estava na média
- Termos e condições de venda disponíveis
- Pagamento - método de pagamento seguro
- Documento comprovativo da compra – fatura disponibilizada.

Compra efetuada, agora restava aguardar pela entrega.



História dos avós Maria e Manuel

Passados poucos dias a encomenda foi entregue.

Tudo estava a correr dentro do esperado.

Fizeram uma surpresa aos netos, que com grande alegria receberam os peluches da sua personagem preferida.



História dos avós Maria e Manuel

Algumas semanas depois, os avós Maria e Manuel, foram surpreendidos com uma notícia na comunicação social informando que um lote de peluches da marca que tinham comprado, apresentava risco de ferimentos para as crianças.

O fabricante tinha retirado esse produto do mercado e pedido aos consumidores que o devolvessem, sendo-lhes restituído o valor gasto.

Foi também criado um alerta no *Safety Gate**.

Maria e Manuel devolveram o produto e foram reembolsados, escolhendo posteriormente outro peluche da mesma personagem para oferecer aos netos.

* sistema de alerta rápido da UE para os produtos não alimentares perigosos

História dos avós Maria e Manuel

Alerta – Safety Gate

País que procedeu à notificação: França

Produto: Brinquedo

Tipo de riscos: Cortes

Descrição dos riscos: O brinquedo contém um corpo estranho metálico que pode causar cortes nas crianças.

As medidas tomadas pelos operadores económicos (Distribuidor):

Retirada do produto do mercado. Recolha do produto junto dos consumidores finais.

<https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/public/api/notification/image/10999000>



Número do Alerta: SR/00676/26



02

Produto falsificado

Máquina fotográfica

História da avó Ana

Ana, 80 anos, queria oferecer uma máquina fotográfica instantânea à sua neta que faz 15 anos no próximo mês.

Um dia, enquanto estava no Facebook, apareceu-lhe um anúncio: “Máquina fotográfica instantânea – 70% de desconto! Apenas hoje”

Ana ficou surpreendida, porque era o tipo de presente que queria oferecer e estava com um excelente preço! Assim, para além deste ainda podia complementar com outro presente com o valor da poupança.





História da avó Ana

Ana clica no anúncio, é encaminhada para um site que parece profissional, com fotografias de boa qualidade, avaliações com 5 estrelas, que refere que os produtos têm certificação europeia.

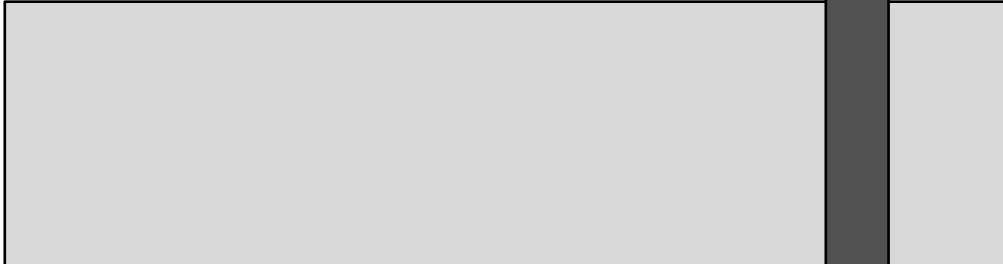
Sem pensar muito, fez a compra enquanto o produto ainda estava disponível: havia informação que existiam só 3 unidades, ela tinha de ser rápida.

Durante a compra:

- Introduziu os dados do cartão de crédito
- O seu nome e morada e contacto



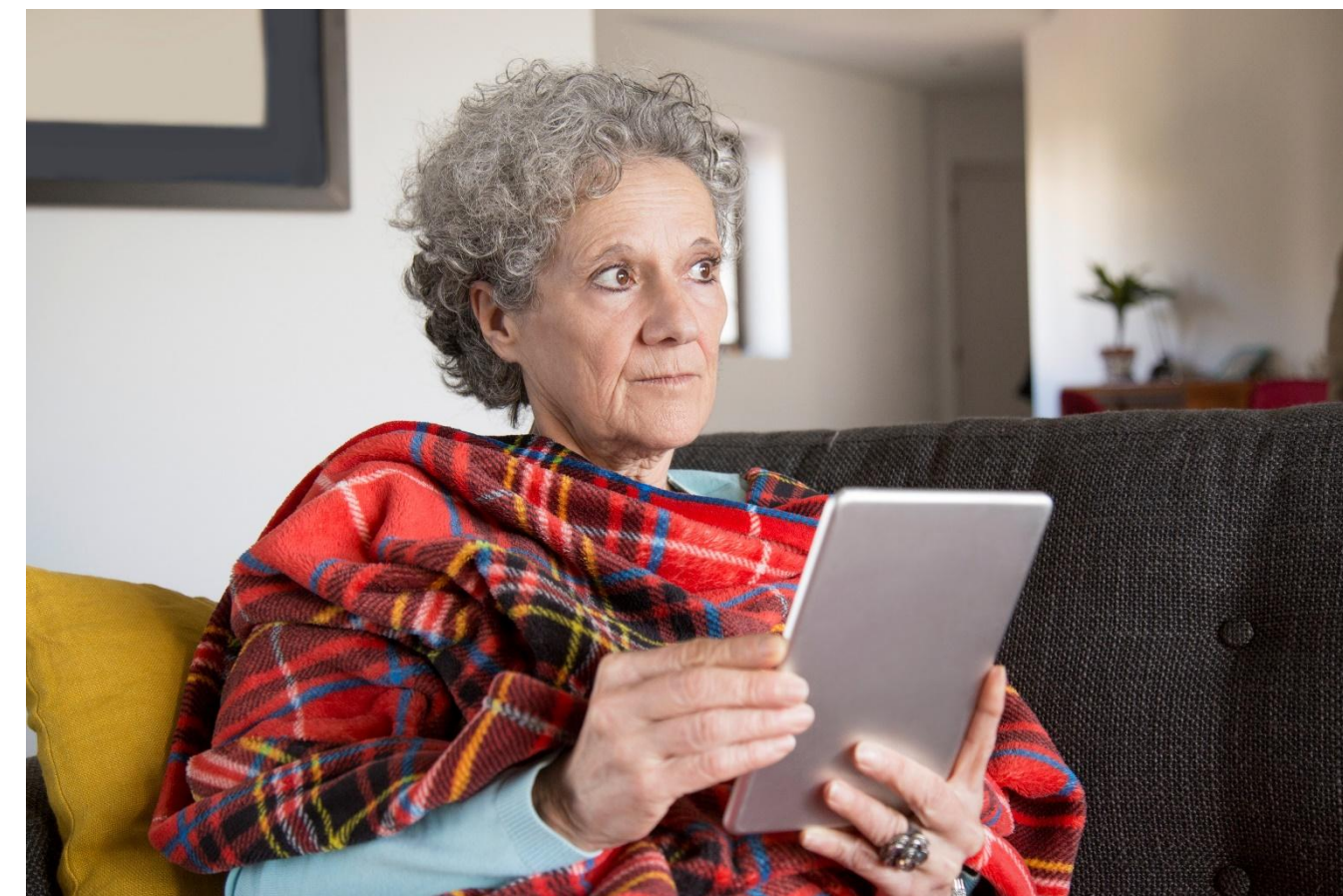
Recebeu de imediato um e-mail de confirmação.



História da avó Ana

Passados alguns dias recebeu a encomenda.

Quando estava fazer o embrulho do presente reparou que a imagem do produto na embalagem era semelhante, mas encontrou letras trocadas no nome da marca e havia palavras com erros nos textos. Achou estranho, porque era uma marca conhecida e, por isso, resolveu abrir a embalagem para ver o produto. Os materiais da máquina não tinham qualidade, tinha comprado um produto falsificado! Sentiu-se enganada.



História da avó Ana

Sinais de perigo que não reparou:

- Preço demasiado baixo
- Promoção de última hora (“só hoje”!)
- Site desconhecido
- Sem contacto do vendedor





História da avó Ana

Agora tinha de agir rapidamente e pediu ajuda aos seus filhos que a aconselharam a fazer o seguinte:

- ✓ Tirar fotografias à embalagem e produto e enviar para o vendedor a pedir a devolução do dinheiro pago.
- ✓ Fazer queixa no Livro de Reclamações Online.
- ✓ Denunciar a situação à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), a entidade responsável pela fiscalização do mercado em Portugal.



O que é um produto perigoso?

É um produto que não é um 'produto seguro'



Produto seguro

É um produto que não representa quaisquer riscos quando utilizado corretamente ou da forma como seria esperado que alguém o utilizasse.



Funcionamento normal durante o ciclo de vida do produto

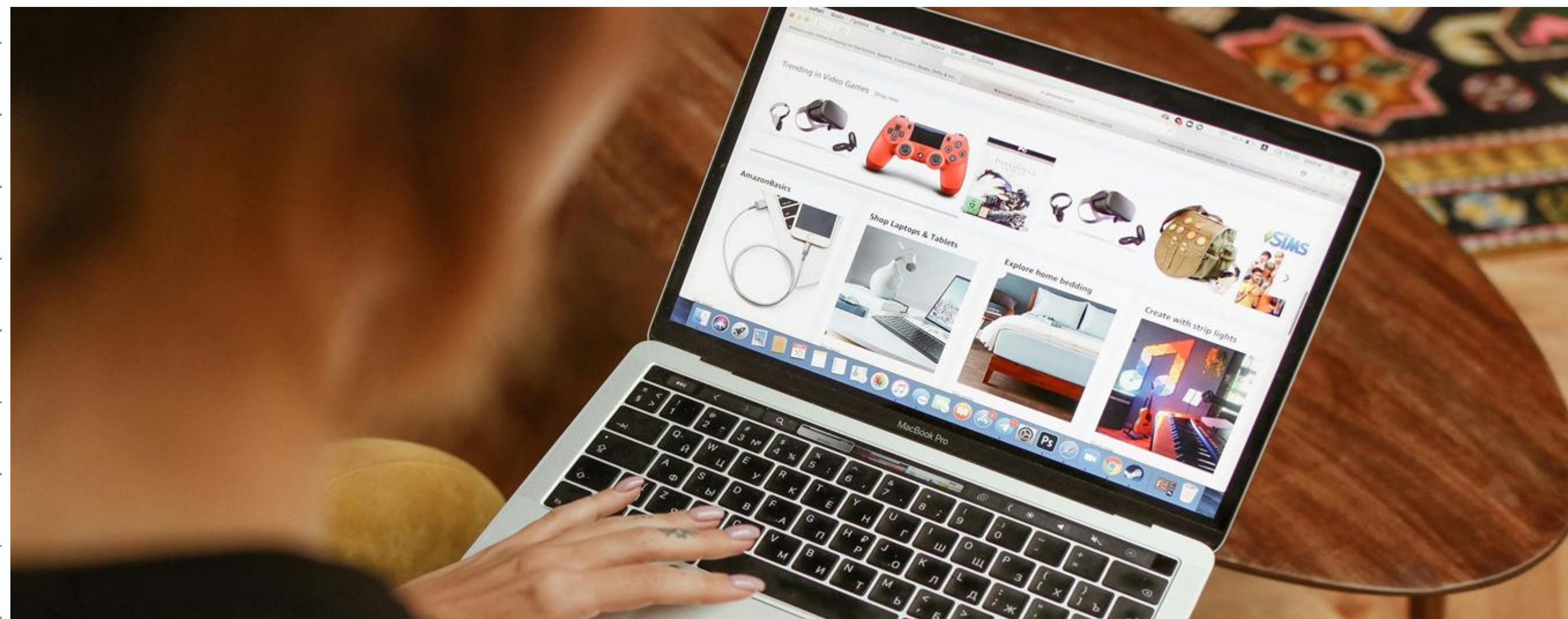
O produto funciona bem e não avaria durante o seu tempo de vida útil.

Riscos aceitáveis

Se houver algum risco, este deve ser reduzido e fácil de identificar / reconhecer (ex.: cortar-se com uma faca).

Proteção dos Consumidores

O fabricante deve garantir que o produto é seguro.



**Quais são os riscos associados
aos produtos perigosos?**



Riscos dos produtos perigosos

01

Sufocação

Ex: Brinquedos para bebês com peças pequenas.

02

Estrangulamento

Ex: Roupas com cordões.
Produtos com fitas para bebês.

03

Riscos químicos

Ex: Cosméticos que têm substâncias proibidas.

04

Lesões diversas

Ex: Skates, bicicletas, trotinetas que se partem durante a utilização.

05

Lesões auditivas

Ex: Auscultadores com som muito alto.

06

Riscos elétricos

Ex: Equipamentos elétricos ou baterias falsificadas que provocam curto-circuitos e explosões.

Alerta

País que procedeu à notificação: Reino Unido (Irlanda do Norte)

Produto: Rodas de bicicleta

Tipo de riscos: Lesões

Descrição dos riscos: As camadas externas de carbono das rodas da bicicleta podem descascar facilmente durante a utilização. Isto pode provocar a falha do aro da roda, causando quedas graves e lesões.

As medidas tomadas pelos operadores económicos (Importador): Recolha do produto junto dos consumidores

<https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport/alertDetail/10096434?lang=en>



Alert number: SR/04282/25

Alerta

País que procedeu à notificação: Espanha

Produto: Desodorizante em creme

Tipo de riscos: Para a saúde e lesões

Descrição dos riscos: A fórmula oleosa do desodorizante pode obstruir os poros da pele na zona de aplicação (axila) e provocar infeções e quistos dolorosos.

As medidas tomadas pelos operadores económicos (Fabricante): Retirada do produto do mercado

<https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport/alertDetail/10010682?lang=en>



Alert number : INFO/00174/23



Como identificar um produto perigoso

Dicas



Verifique

Características do produto



Efeito noutros produtos



Apresentação do produto



Tipo de consumidores

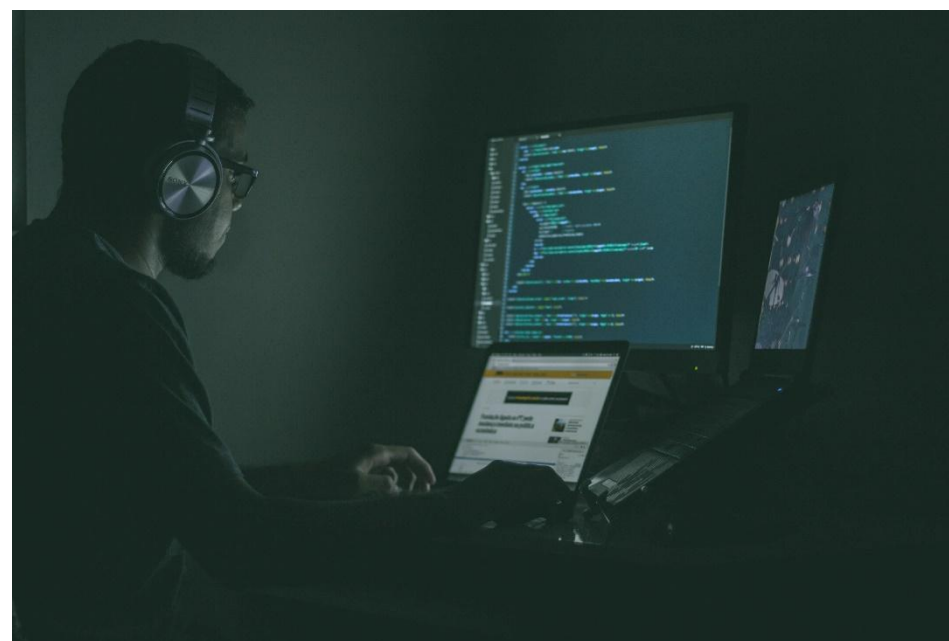


Verifique

Aparência do produto



Medidas de cibersegurança



Funcionalidades evolutivas



Sinais de alerta: 3 P

Preço



Preços muito baixos podem ser sinal de produtos falsificados.

Produto/Embalagem



Falta de informação do fabricante, baixa qualidade e informações pouco claras ou incorretas podem indicar que o produto não é seguro.

Ponto de venda



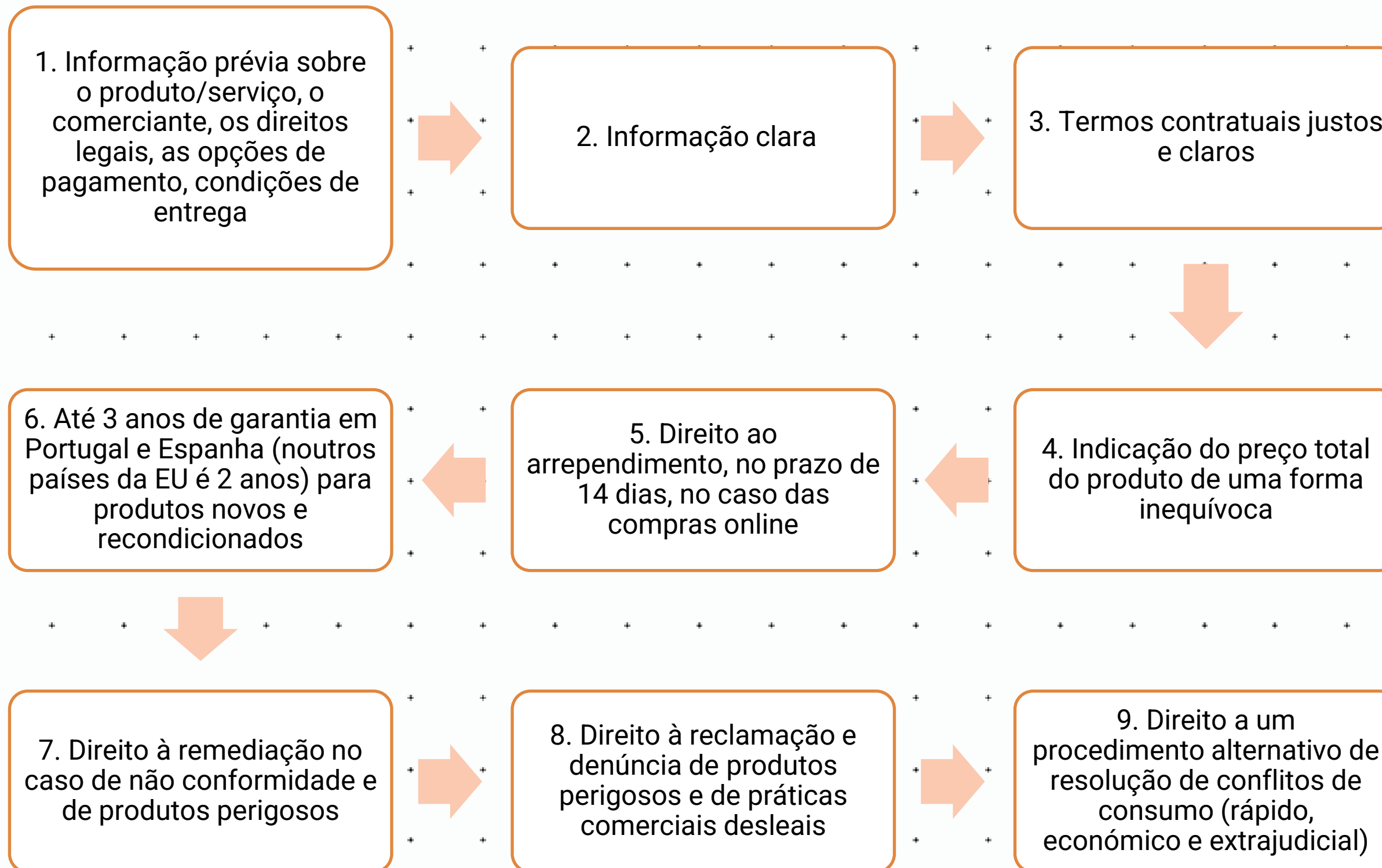
Websites falsos, lojas não autorizadas e pagamentos inseguros são sinais de alerta.

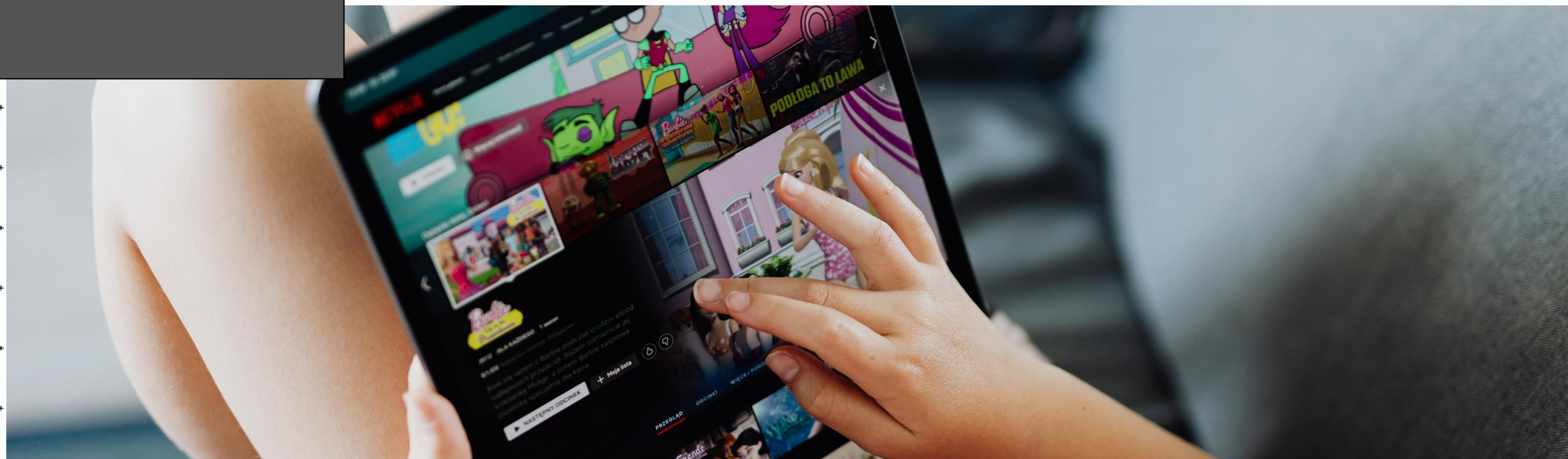


**Quais são os seus direitos
quando compra um produto?**



Direitos do Consumidor



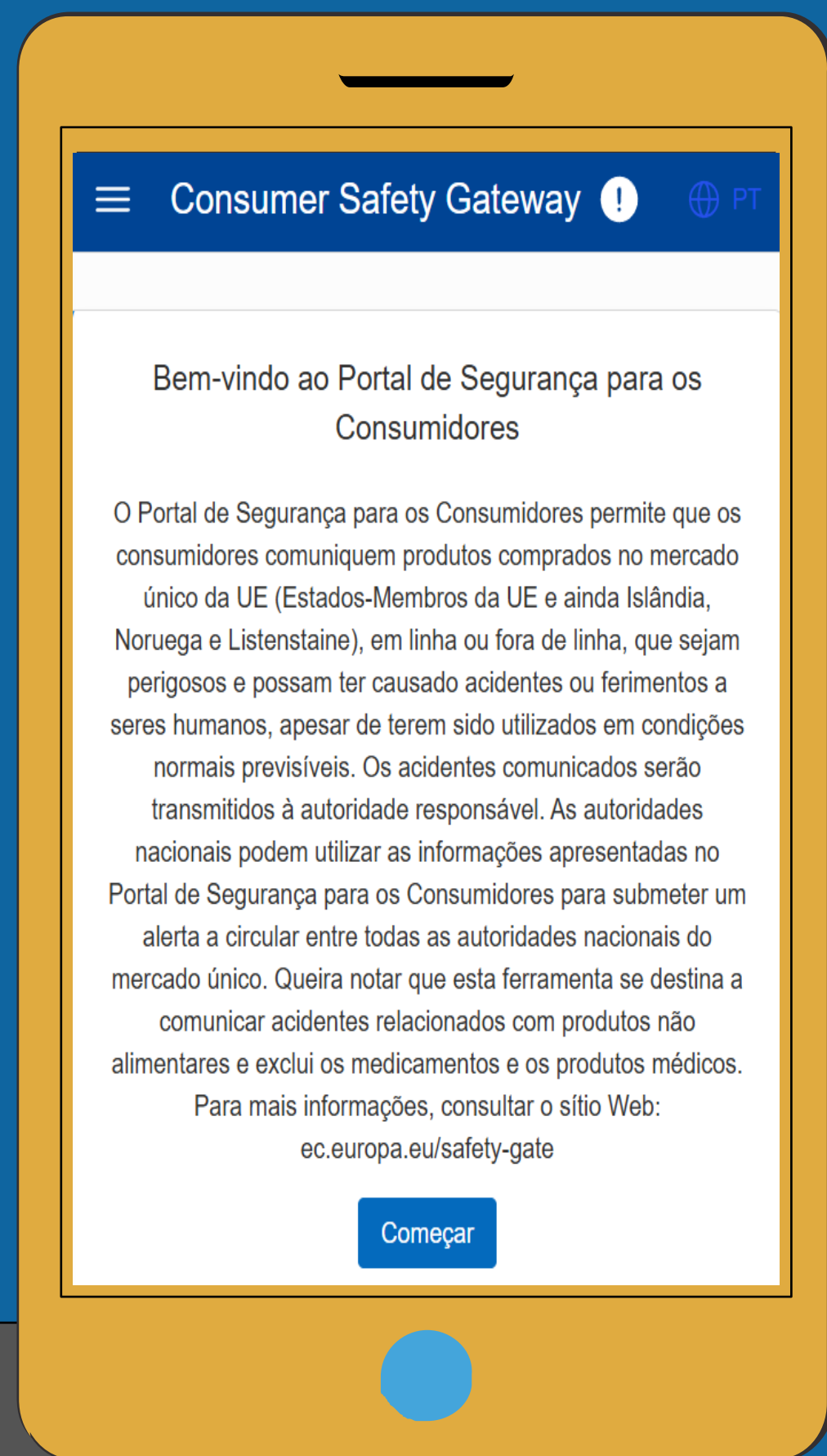


O que fazer no caso de comprar produtos perigosos



Produtos perigosos, o que fazer?

- ✓ parar imediatamente de o usar
- ✓ contactar o vendedor ou fabricante para relatar o problema
- ✓ reportar o produto no Safety Gateway
- ✓ reclamar e comunicar o caso às autoridades competentes
- ✓ tentar devolver o produto e receber um reembolso ou outra compensação (reparação, produto novo)



SAFETY GATEWAY

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



Este projeto foi cofinanciado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação reflete apenas os pontos de vista do autor, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer utilização que possa ser feita da informação nela contida.

Este trabalho possui uma licença Creative Commons Atribuição - Não Comercial - Sem Derivações 4.0 Internacional

