



Programa de Acreditação dos Selos de confiança

“Confio” e “Trust”

REGULAMENTO



Índice

1 - OBJETIVO	1
2 - NATUREZA	1
3 - ÂMBITO DA ACREDITAÇÃO	1
4 - FINALIDADES DO SELO DE CONFIANÇA “CONFIO”	2
5 - PROCEDIMENTO DE ATRIBUIÇÃO DO SELO DE CONFIANÇA “CONFIO”	3
5.1. PROCESSO DE ADESÃO AO SELO	3
5.2. PROCESSO DE AUDITORIA PARA CONCESSÃO DO SELO DE CONFIANÇA “CONFIO”	3
5.3. UTILIZAÇÃO DO SELO DE CONFIANÇA “CONFIO”	3
6 - SELO DE CONFIANÇA EUROPEU “TRUST ECOMMERCE EUROPE”	4
7 - SISTEMAS DE RECLAMAÇÕES	5
8 - SANÇÕES.....	5
9 - ENCARGOS FINANCEIROS DO SELO DE CONFIANÇA “CONFIO”	6
10 - AQUISIÇÃO DO ESTATUTO DE AGENTE DE VENDA DO “CONFIO.PT”	7
11 - DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS.....	7
12 - ENTRADA EM VIGOR	8

1 - Objetivo

O Selo de Confiança “Confio” é programa de acreditação cujo objetivo é a certificação de *websites* para garantir que cumpre as melhores práticas do mercado digital, nomeadamente as regras que constam do Código de Conduta do Selo de Confiança.

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

O pedido para certificação terá que ser feito pelo titular ou responsável do website, certificando ele mesmo o cumprimento das regras exigidas no Código de Conduta. A verificação e validação adicional do cumprimento dessas regras, necessária para a atribuição do Selo de Confiança, é da responsabilidade da entidade de acreditação através de um processo de auditoria, processo esse realizado com exigência, independência, objetividade, transparência e integridade.

Esta Auditoria permite adicionalmente a atribuição do Selo de Confiança Europeu da responsabilidade do Ecommerce Europe.

2 - Natureza

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

O Selo de Confiança é atribuído pela Associação DNS.PT, que tem a responsabilidade de Entidade Acreditora ao abrigo da missão e atribuições que lhe estão conferidas no âmbito do referido protocolo.

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

3 - Âmbito da Acreditação

1. Podem ser candidatos à acreditação os websites de Empresas, Associações ou Pessoas Singulares com atividade no âmbito do comércio eletrónico, em que o respetivo Profissional se dedique, com carácter profissional e de forma lícita, à prestação de serviços ou venda de bens a consumidores.
2. Podem ainda ser candidatos à atribuição do Selo de Confiança “Confio”, os websites que se dedicam a leilões online e os websites não transacionáveis.

3. Não podem ser candidatos ao Selo de Confiança “Confio”, os websites:
 - a) relativos a serviços financeiros transacionais, nomeadamente, a serviços de investimento; operações de seguros e resseguros; serviços bancários; operações relativas a fundos de pensões;
 - b) de jogos de fortuna ou azar, incluindo lotarias, bingos e atividades de jogo em casinos e apostas; serviços relativos a operações a prazo ou sobre opções;
 - c) relativos a serviços de cuidados de saúde e venda de medicamentos;
 - d) relativos à construção, à reconstrução substancial, à compra e venda ou a outros direitos respeitantes a imóveis, exceto o arrendamento.
4. Excecionalmente, mediante análise casuística, podem ser candidatos à acreditação os websites de empresas associadas da ACEPI, que vendam ou prestem serviços em linha que não sejam exclusivamente dirigidas ao consumidor.

4 - Finalidades do Selo de Confiança “Confio”

A principal finalidade do Selo de Confiança é atestar perante os visitantes e utilizadores do website, que a Empresa em questão uma empresa transparente e fiável comprometida com as boas práticas na Internet e que o serviço disponibilizado respeita as exigências impostas pelo Código de Conduta do Selo “Confio” e que é monitorizado e auditado nesse sentido.

Nesse âmbito, salientam-se os seguintes objetivos:

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

5 - Procedimento de atribuição do selo de confiança “Confio”

O profissional que queira iniciar o processo de acreditação deverá efetuar um pedido *online* de acreditação de um site, em www.confio.pt, declarando aceitar e fazer cumprir no seu website os procedimentos técnicos, conteúdos e restantes termos e obrigações exigidas no Código de Conduta e respetivos anexos.

5.1. Processo de Adesão ao Selo

- a) O proponente deverá registar-se no site www.confio.pt, obtendo acesso à área reservada do site de registo;
- b) Na área reservada, deverá solicitar o Selo de Confiança através do preenchimento do formulário de adesão e aceitação e validação das exigências definidas no Código de Conduta;
- c) Caso o registo seja efetuado por uma entidade que tenha adquirido o estatuto de Agente de Venda do Selo Confio, deverá clicar no campo que diz “parceiro oficial do CONFIO.PT” e o processo de adesão decorrerá do mesmo modo;
- d) Após a submissão do formulário será reencaminhado para uma página onde tem as opções de pagamento. Aí deverá proceder logo ao pagamento do preço de submissão;
- e) O seu website passará para auditoria. O pagamento final, quando aplicável, só acontece após notificação de concessão do Selo;
- f) Para efeitos de cálculo do preço final, deverá anexar cópia da última entrega do IRS, IRC e/ou IES, ou declaração de início de atividade se inferior a um ano.

5.2. Processo de Auditoria para Concessão do Selo de Confiança “Confio”

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

5.3. Utilização do Selo de Confiança “Confio”

- a) O Selo de Confiança “Confio” deve ser exibido na página principal do *website* objeto de acreditação e ter associados os elementos informativos

que lhe dizem respeito, acarretando uma hiperligação para o website do “Confio”, para que o consumidor possa consultar informação sobre a autenticidade e validade do respetivo Selo;

- b) A atribuição do “Selo de Confiança” implica o pagamento de um preço de submissão e, salvo no caso das startups, de um preço de concessão;
- c) O Selo de Confiança “Confio” tem a validade de um ano, sendo renovado automaticamente por períodos iguais, exceto se o Profissional manifestar interesse em contrário ou perca, por qualquer via, o direito à sua utilização;
- d) O consumidor poderá através do website, www.confio.pt, consultar informação pública do selo e atribuir um ranking nos websites que possuem o Selo de Confiança;
- e) Do site www.confio.pt, constará uma White List, contendo todos os websites acreditados com o selo Confio.PT e uma Black List com os websites que sejam considerados não conformes e onde tenham existido litígios com Consumidores.

6 - Selo de confiança Europeu “Trust Ecommerce Europe”

Para além do Selo Português – Confio -, o Profissional poderá solicitar a adesão ao Selo Europeu “Trust Ecommerce Europe”.

1. Para essa adesão, é necessária a obtenção prévia do Selo Nacional Confio por parte do Profissional, ou seja, é necessário a certificação prévia do website relativamente às boas práticas do comércio eletrónico e ao Código de Conduta em vigor.
2. Ao preencher os requisitos necessários para a atribuição do Selo de Confiança, o Profissional preenche também os requisitos para que lhe seja atribuído o Selo Europeu, não tendo que suportar custos adicionais com auditoria.
3. O Código de Conduta Nacional prevê todas as exigências definidas pelo Selo Europeu. O Selo Europeu deve ser exibido na página principal do website objeto de acreditação e ter associados os elementos informativos que lhe dizem respeito, acarretando uma hiperligação para o Site Ecommerce Europe, para que o consumidor possa consultar informação sobre a autenticidade e validade do respetivo Selo.
4. Numa fase inicial, o Selo Europeu não tem custos de adesão para o Profissional, embora posteriormente, possam vir a ser definido custos de manutenção.
5. O selo é renovado automaticamente, em simultâneo com a renovação do Selo Nacional.

A ACEPI, associada do Ecommerce Europe, é a representante em Portugal do Selo

Europeu, tendo como responsabilidade de garantir que o Selo Nacional está de acordo com as normas europeias.

7 - Sistemas de Reclamações

A atribuição do Selo de Confiança “Confio” tem subjacente a disponibilização de um sistema de tratamento e encaminhamento de reclamações no caso em que o Profissional detentor do *website* acreditado, não disponha de um sistema de reclamações próprio, de modo a assegurar que todos os consumidores tenham o direito de apresentar reclamações.

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

8 - Sanções

O Selo de Confiança “Confio” pode ser retirado caso o Profissional detentor do *website* não cumpra o Código de Conduta ou em caso de insolvência.

9 - Encargos financeiros do Selo de Confiança “Confio”

1. A atribuição do Selo de Confiança “Confio” acarreta o pagamento de um preço variável em função da faturação anual do titular do *website* e será divulgado em www.confio.pt. O valor atual é o seguinte:

Faturação Anual da Entidade Requerente	Valor Submissão ^{a)}	Submissão c/ IVA [*]	Concessão Anual Selo	Concessão c/ IVA [*]	TOTAL
até 100.000€	100,00€	123,00€	0,00€	0,00€	123,00€
de 100.001 a 500.000€	100,00€	123,00€	200,00€	246,00€	369,00€
de 500.001 a 1.000.000€	100,00€	123,00€	500,00€	615,00€	738,00€
de 1.000.001 a 5.000.000€	100,00€	123,00€	650,00€	799,50€	922,50€
mais de 5.000.001€	100,00€	123,00 €	1.150,00€	1.414,50€	1.537,50€
startup (em 1º ano atividade)	75,00€	92,25€	0,00€	0,00€	92,25€
Pessoa Singular	100,00€	123,00€	0,00€	0,00€	123,00€

* O valor do IVA identificado na tabela acima pode variar em função dos critérios e condições estabelecidos na lei aplicável (Para efeitos de cálculo, foi considerado o IVA aplicável em Portugal Continental, à data de janeiro de 2017) .

2. As entidades integrantes da estrutura da administração Pública ficam no segundo escalão do quadro supra enunciado.
3. O pagamento de preços superiores a 100,00 euros, será efetuado em duas prestações:
 - a) valor de submissão inicial, no valor de 100,00 euros, valor não reembolsável independentemente do resultado da auditoria;
 - b) valor restante com a comunicação da concessão do selo.
4. São atribuídos descontos consoante a entidade em causa tenha mais do que um *site* candidato à atribuição do Selo de Confiança:
 - a) 10% - no caso de ter 2 a 5 sites certificado;
 - b) 20% - no caso de ter mais de 6 sites certificados.
5. Às renovações aplicam-se as mesmas condições da submissão inicial.
6. As entidades Promotoras do "Confio" podem efetuar campanhas promocionais

para os seus associados e outras campanhas de promoção que visem a dinamização do selo "Confio.PT", as quais serão publicitadas no website www.confio.pt, com as regras aplicáveis.

10 - Aquisição do Estatuto de Agente de Venda do “CONFIO.PT”

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

11 - Disposições Transitórias

1. Até entrada em vigor do presente Regulamento e do Código de Conduta do Selo de Confiança “Confio”, as entidades acreditadas pelo programa de acreditação “Confiança *Online*”, regem-se segundo as regras que constam do “Manual de Conformidade do Programa”, administrado pela ACEPI – Associação da Economia Digital.
2. Após entrada em vigor do presente documento, às entidades acreditadas pelo programa de acreditação Confiança *online*, serão atribuídos os Selos de Confiança “Confio”, após uma verificação gratuita, da conformidade com o novo Código de Conduta, dispendo as mesmas de um prazo de um ano, para eventuais alterações que se mostrem necessárias ao cumprimento do mesmo.
3. As entidades referidas no disposto dos números anteriores serão informadas do processo de transição para o novo Selo de Confiança, não implicando a mesma qualquer custo acrescido.

4. Após o período de adaptação ao novo programa de certificação “Confio”, o selo “Confiança Online” deixará de estar válido, tendo a entidade que retirar obrigatoriamente o Selo.

12 - Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor na data de assinatura do protocolo celebrado entre: ACEPI – Associação da Economia Digital, a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e a Associação DNS.PT., referido no número 2 do presente Regulamento.