



REGULAMENTO



Índice

Preâmbulo	1
Âmbito e objeto.....	1
Destinatários	2
Agente de Venda CONFIO	3
Adesão ao selo CONFIO	3
Auditoria inicial e acreditação	5
Renovação do selo CONFIO	6
Auditoria complementar	6
Preços	7
Sistema de reclamações CONFIO	8
Selo europeu “Trust Ecommerce Europe”	9
Sanções.....	10
Contagem de prazos	10
Entrada em vigor.....	11

Preâmbulo

A iniciativa “CONFIO” corresponde a um programa de acreditação cujo objetivo é a certificação de websites, com o intuito de garantir que estes cumprem as melhores práticas do mercado digital, nomeadamente, os termos e condições constantes do [Código de Conduta do CONFIO](#), disponível para consulta em www.confio.pt, e da demais legislação aplicável.

O selo CONFIO é um comprovativo, materializado num logótipo, em formato digital, e que funciona como uma garantia para os consumidores na aquisição de produtos e serviços, através do comércio eletrónico e na utilização da Internet em geral.

O pedido para certificação do selo CONFIO poderá ser feito pelo titular do website, ou por um Agente de Venda CONFIO, sendo que, em ambos os casos, aquele é integralmente responsável pelo cumprimento dos termos e condições constantes do presente Regulamento de Atribuição do selo CONFIO e do Código de Conduta CONFIO. A verificação e validação adicional do cumprimento dessas regras, necessária para a atribuição do selo CONFIO, é da responsabilidade da entidade acreditadora, a Associação DNS.PT, abreviadamente designada de .PT, através da realização de um processo de auditoria independente, objetivo, transparente e íntegro.

Artigo 1.º

Âmbito e objeto

1. O selo CONFIO resulta dum protocolo celebrado entre a ACEPI – Associação da Economia Digital, a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e o .PT, entidades promotoras, e que tem subjacente um Código de Conduta pelo qual são definidos os termos e condições de atribuição e manutenção do selo.
2. O selo CONFIO é atribuído pelo .PT, que assume a qualidade de entidade acreditadora, ao abrigo da missão e atribuições que lhe estão cometidas no âmbito do protocolo referido no número anterior.
3. O presente Regulamento é complementar ao Código Conduta CONFIO, e define os aspetos operacionais do processo de acreditação de websites

com o selo CONFIO, designadamente durante a fase de atribuição e renovação do selo.

Artigo 2.º

Destinatários

1. Podem ser candidatos à acreditação com o selo CONFIO os websites utilizados no âmbito do comércio eletrónico, titulados por pessoas coletivas ou singulares, que se dediquem, com carácter profissional e de forma lícita, à prestação de serviços ou venda de bens a consumidores ou empresas.
2. Podem ainda ser candidatos à acreditação com o selo CONFIO os websites não transacionais e que se dediquem a leilões online, quando o comprador for um consumidor.
3. Não podem ser candidatos ao selo CONFIO, os websites:
 - a) relativos a serviços financeiros transacionais, nomeadamente, a serviços de investimento, operações de seguros e resseguros, serviços bancários e 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, exceto se cumpridos todos os requisitos da legislação aplicável, designadamente, no que respeita à obtenção de autorização ou qualquer outro tipo de certificação formalmente concedida para efeito pela respetiva entidade competente;
 - d) relativos à construção, à reconstrução substancial, à compra e venda ou a outros direitos respeitantes a imóveis, incluindo o arrendamento.
4. Excecionalmente, mediante análise casuística, podem ser candidatos à acreditação os websites de empresas associadas da ACEPI – Associação Economia Digital que vendam ou prestem serviços em linha que não sejam exclusivamente dirigidos ao consumidor.

Artigo 3.º

Agente de Venda CONFIO

1. Os Agente de Venda CONFIO são pessoas coletivas, estando incluídos, para este efeito, os ENI (Empresário em Nome Individual), que exercem atividade relevante no âmbito da acreditação de websites com o selo CONFIO, e a quem foi atribuído este estatuto, mediante a celebração de um acordo de parceria com a entidade acreditadora.
2. A atribuição do estatuto de Agente de Venda CONFIO é antecedita de um processo prévio de aprovação por parte das entidades promotoras e está dependente da análise sobre o cumprimento de critérios de capacidade técnica, eventuais conflitos de interesse, conhecimento do mercado e do público-alvo e interesse comprovado para o selo CONFIO.
3. Os Agentes de Venda CONFIO estão habilitados a gerir todo o processo de acreditação de websites com o selo CONFIO junto da entidade acreditadora, agindo em representação e por conta do titular do website.
4. A entidade acreditadora não será responsável, em nenhum caso, por conflitos derivados exclusivamente da relação contratual estabelecida entre o titular do website e o Agente de Venda CONFIO.
5. A faturação dos Agentes de Venda CONFIO é efetuada conforme regras próprias estipuladas no acordo de parceria celebrado com a entidade acreditadora.

Artigo 4.º

Adesão ao selo CONFIO

1. O pedido de adesão ao selo CONFIO pode ser feito por uma das seguintes vias:
 - a) diretamente pelo titular do website;
 - b) através de um Agente de Venda CONFIO.
 2. O processo de adesão ao selo CONFIO decorre exclusivamente online e é iniciado através da submissão do pedido de adesão em www.confio.pt.
 3. O processo de adesão ao selo CONFIO implica a subscrição pelo titular do website de uma declaração de responsabilidade relativa ao cumprimento integral dos termos e condições aplicáveis ao selo CONFIO,
-

designadamente, daqueles que decorrem da legislação aplicável e do Código de Conduta CONFIO, nos quais se incluem, nomeadamente:

- a) que o website se encontra legalmente registado e que respeita os princípios de segurança e privacidade no tratamento de dados pessoais, no que à atividade online concerne;
- b) que o website disponibiliza um menu “Avisos legais” ou outro similar, onde é apresentada informação corporativa completa, assim como todas as formas de contacto por partes dos consumidores;
- c) que o website disponibiliza todas as informações pré-contratuais legalmente exigíveis;
- d) que o website dispõe de um sistema próprio de tratamento das reclamações, que disponibiliza o livro de reclamações em formato eletrónico, e que o titular do website aderiu a um mecanismo de mediação e arbitragem extrajudicial de conflitos;
- e) que o website não infringe direitos de propriedade intelectual ou industrial de terceiros;
- f) que o website garante o cumprimento dos requisitos legais relativamente à proteção de menores;
- g) que o website garante o acesso a conteúdos e informações por parte dos cidadãos com necessidades especiais;
- h) que o website garante uma boa navegabilidade, design apelativo e conteúdos organizados de forma estruturada e clara;
- i) que estão implementados os mecanismos necessários para cooperar com as autoridades competentes;
- j) que o website é tecnicamente fiável, nomeadamente, utilizando o protocolo DNSSEC e IPv6.

4. No processo de adesão ao selo CONFIO será necessário:

- a) que o titular do website se registre em www.confio.pt, obtendo acesso à sua área reservada;

- b) na área reservada, que o titular do website solicite a adesão ao selo CONFIO através do preenchimento de um formulário disponibilizado para o efeito;
 - c) que após submissão do pedido de adesão ao selo CONFIO, o titular do website proceda ao pagamento do respetivo preço de adesão, conforme disposto no artigo 6.º.
5. Após pagamento do preço de adesão ao selo CONFIO, o website passará para a fase de auditoria.
6. No caso dos Agente de Venda do Selo CONFIO, após submissão do pedido de adesão ao selo CONFIO, o website será imediatamente submetido a auditoria.

Artigo 5.º

Auditoria inicial e acreditação

1. O pedido de adesão ao selo CONFIO será submetido obrigatoriamente a um processo de auditoria, objetivo e transparente, realizado por auditores independentes, com a finalidade de verificar o cumprimento dos termos e condições de atribuição do selo CONFIO ao website objeto do pedido de adesão.
2. O processo de auditoria ao website objeto do pedido de adesão ao selo CONFIO decorre da seguinte forma:
 - a) atribuição a um auditor do pedido de adesão ao selo CONFIO para que realize a auditoria;
 - b) do processo de auditoria resultará uma decisão positiva ou negativa sobre a acreditação do website objeto do pedido de adesão ao selo CONFIO e um relatório com uma avaliação da conformidade do website com os termos e condições de atribuição do selo:
 - i) caso a decisão seja negativa, no relatório serão indicadas as áreas não conformes e que deverão ser corrigidas, no prazo de 30 dias. Após as correções, será realizada nova auditoria conducente à atribuição do selo CONFIO, não tendo de ser suportados custos adicionais;

- ii) caso a decisão seja positiva, o website objeto do pedido de adesão ao selo CONFIO será devidamente acreditado e ser-lhe-á atribuído o selo.
- 3. O selo CONFIO corresponde a um comprovativo, materializado num logótipo, em formato digital, que deverá ser exibido na página principal do website objeto de acreditação e deverá ter associados os elementos informativos que lhe dizem respeito, acarretando uma hiperligação para www.confio.pt, por forma a que o consumidor possa consultar a informação sobre a autenticidade e validade do respetivo selo.
- 4. No website www.confio.pt constará a lista dos websites acreditados com o selo CONFIO.

Artigo 6.º

Renovação do selo CONFIO

- 1. O selo CONFIO tem a validade de um ano, sendo renovável por iguais períodos de tempo, exceto se o titular do website manifestar interesse em contrário ou perca, por qualquer via, o direito à sua utilização.
- 2. A renovação do selo CONFIO deverá ser efetuada online, na área reservada.
- 3. Aquando da renovação do selo CONFIO, e até ao limite máximo de duas renovações, não é obrigatória a realização de auditoria ao website acreditado.
- 4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, ao não solicitar auditoria na renovação anual do selo CONFIO, o titular do website assume integral responsabilidade pela manutenção do cumprimento dos termos e condições que estiveram na base da atribuição do selo.
- 5. A renovação do selo CONFIO implica o pagamento de um preço, conforme disposto no artigo 6.º.

Artigo 7.º

Auditoria complementar

- 1. O titular do website ou o Agente de Venda do Selo CONFIO poderão solicitar, a todo o tempo, a realização de uma auditoria complementar ao website acreditado com o selo CONFIO.

2. Todas as inconformidades verificadas no decorrer do processo de auditoria a que se refere o número anterior, serão comunicadas ao titular do website ou ao Agente de Venda CONFIO, para que se proceda, no prazo máximo de 30 dias, às necessárias correções e adaptações.
3. A realização de auditoria complementar implicará o pagamento adicional do preço correspondente, conforme disposto no artigo 6.º.

Artigo 8.º

Preços

1. A atribuição e renovação do selo CONFIO implica o pagamento de um preço, variável em função da natureza do website, conforme identificado na tabela abaixo, e que se encontra publicada em www.confio.pt:

	Website Transacional	Website não Transacional
Preço adesão Acresce IVA à taxa legal em vigor	300€	100€
Preço de renovação Acresce IVA à taxa legal em vigor	150€	50€
Preço de auditoria Acresce IVA à taxa legal em vigor	150€	50€

2. Para efeitos de determinação do preço a pagar pelo pedido de adesão ou renovação do selo CONFIO, entende-se por:

- a) website transacional, o website que integra plataformas de e-commerce, permitindo a comercialização online de bens e/ou serviços, podendo ser do tipo B2B (business to business) ou B2C (business to consumer);
 - b) website não transacional, o website que não permite a comercialização online de bens e/ou serviços.
3. As entidades promotoras podem rever a todo o tempo e sem necessidade de pré-aviso os preços de adesão e renovação do selo CONFIO.
4. As entidades promotoras podem efetuar campanhas promocionais para os seus associados e outras campanhas de promoção que visem a dinamização do selo CONFIO, as quais serão publicitadas no website www.confio.pt, juntamente com as regras aplicáveis.

Artigo 9.º

Sistema de reclamações CONFIO

- 1. A atribuição do selo CONFIO tem subjacente a disponibilização de um sistema de tratamento e encaminhamento de reclamações relativas a um website acreditado, diretamente em www.confio.pt, de modo a assegurar a todos os consumidores o direito de apresentarem reclamações.
- 2. O sistema de reclamações garante ao consumidor que acedeu a um website acreditado com o selo CONFIO e que detetou alguma inconformidade, que a sua reclamação será analisada e objeto de tratamento por parte do titular do website reclamado.
- 3. Após o consumidor submeter a sua reclamação diretamente em www.confio.pt, o titular do website reclamado será informado do recebimento da mesma e da necessidade do seu tratamento.
- 4. É sempre garantida ao consumidor a possibilidade de, no momento de submissão da reclamação, dar indicação de que pretende que esta seja diretamente encaminhada para a DECO – Associação de Defesa do Consumidor.
- 5. Para além do disposto nos números anteriores, os consumidores podem ainda submeter reclamações e efetuar o acompanhamento das mesmas:

- a) no website Ecommerce Europe Trustmark, para aderentes ao selo de confiança Europeu “Trust Ecommerce Europe”;
- b) no website da Comissão Europeia
- c) no website do Livro de Reclamações.

Artigo 10.º

Selo europeu “Trust Ecommerce Europe”

1. Ao cumprir as condições necessárias para a acreditação com o selo CONFIO, o website preenche também os requisitos obrigatórios para que seja atribuído o selo Europeu “Trust Ecommerce Europe”, não tendo de ser suportados custos adicionais.
2. O website é acreditado com o selo Europeu “Trust Ecommerce Europe” imediatamente após ser-lhe atribuído o selo CONFIO.
3. O selo Europeu “Trust Ecommerce Europe” deve ser exibido na página principal do website acreditado com o selo CONFIO, e ter associados os elementos informativos que lhe dizem respeito, acarretando uma hiperligação para o website www.ecommercetrustmark.eu, para que o consumidor possa consultar a informação sobre a autenticidade e validade do respetivo selo.
4. Numa fase inicial, o selo Europeu “Trust Ecommerce Europe” não tem custos de adesão para o titular do website, embora possam vir a ser definidos custos de manutenção;
5. O selo Europeu “Trust Ecommerce Europe” é renovado automaticamente, em simultâneo com a renovação do selo CONFIO.
6. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a retirada do selo CONFIO ou opção pela sua não renovação, implicam a perda da certificação do selo Europeu “Trust Ecommerce Europe”.
7. A ACEPI – Associação Economia Digital é a representante em Portugal do selo Europeu “Trust Ecommerce Europe”, assumindo a responsabilidade garantir que o selo CONFIO está de acordo com as normas europeias.

Artigo 11.º

Sanções

1. O selo CONFIO poderá ser retirado sempre que se verifique o incumprimento de alguma das disposições do Código de Conduta CONFIO ou do presente Regulamento e, bem assim, dos demais termos e condições que estiveram na base da sua atribuição.
2. Constituem motivo de retirada do selo CONFIO, designadamente:
 - a. O não pagamento do preço correspondente à renovação do selo CONFIO;
 - b. O incumprimento das condições de utilização do selo CONFIO;
 - c. O incumprimento dos acordos de mediação ou das decisões proferidas pelos tribunais arbitrais competentes;
 - d. O cumprimento de uma disposição legal, decisão judicial, arbitral ou de uma notificação de entidade com competência legal para o efeito que disponha nesse sentido.
2. Sempre que a entidade acreditadora tome conhecimento da verificação de algum dos motivos de retirada do selo CONFIO, informará o titular do website de tal circunstância, concedendo-lhe 15 dias úteis para sanar a referida situação ou para apresentar a fundamentação necessária.
3. Para efeitos do disposto no número anterior, caso o motivo que conduz à retirada do selo CONFIO persista e/ou a fundamentação apresentada seja insuficiente, a entidade acreditadora comunicará ao titular do website a decisão de retirada do selo CONFIO, a qual deverá ser operacionalizada no prazo máximo de 15 dias úteis.
4. A retirada do selo CONFIO nos termos do presente artigo não dá lugar à devolução de qualquer valor pago pelo titular do website.
5. A entidade acreditadora reserva-se o direito de acionar os mecanismos legais que tenha ao seu dispor nas situações em que o titular do website se recuse a retirar voluntariamente o selo CONFIO.

Artigo 12.º

Contagem de prazos

Salvo nos casos expressamente previstos, os prazos indicados no presente Regulamento devem ser contados de forma contínua.

Artigo 13.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia 26 de setembro de 2022.

