

Guia de Utilização para o Consumidor

Perguntas Frequentes

SECÇÃO 1: O QUE É O «CCFORM»?

1. O que se entende por «CCForm»?

- Um formulário de reclamação
- Uma ferramenta à disposição dos consumidores
- Um serviço gratuito para os consumidores
- Um sistema voluntário

2. O que é um formulário de reclamação «CCForm»?

- Um formulário automatizado
- Tradução automática
- Personalização do formulário

3. Quem são as partes envolvidas no processo de reclamação?

- O reclamante
 - Quem é o reclamante?
 - O país de residência do reclamante
- A empresa
 - O destinatário da sua reclamação
 - A empresa pode ou não estar registada
 - O país onde está localizada a empresa
- A Plataforma
 - O organismo central de gestão
 - O Comité de Fiscalização

4. Qual é o papel da Plataforma?

- Gestão do formulário de reclamação
- Fornecimento de informações aos consumidores

5. Que tipos de reclamações posso apresentar?

- O que é uma reclamação?
- O âmbito da reclamação
- Origem da reclamação

SECÇÃO 2: COMO FUNCIONA O SISTEMA NA PRÁTICA?

6. Onde posso encontrar o formulário de reclamação?

- No website da Plataforma «CCForm»
- Num dos websites das empresas registadas
- Nos websites de entidades terceiras emitentes

7. A quem devo dirigir a minha reclamação?

- _Os consumidores podem dirigir as suas reclamações_a qualquer empresa
- Se a empresa não estiver registada

8. Como posso verificar se uma empresa está registada no «CCForm»?

- Porque precisa um reclamante desta informação?
- _Através da lista_de empresas registadas no website do «CCForm»
- _Se o logotipo do «CCForm» for exibido no website de uma empresa
- Publicidade da empresa

9. Como posso apresentar uma reclamação?

- As 4 partes que compõem o formulário de reclamação

10. Como responde a empresa a uma reclamação?

Transmissão da reclamação à empresa pela Plataforma
As sete etapas seguidas pela empresa
A informação que recebe da empresa

11. Como posso acompanhar o tratamento da minha reclamação?

O número de referência
A data da reclamação
Como se pode acompanhar os passos de uma reclamação?

12. Qual é o resultado do processo de resolução da reclamação?

Se o reclamante e a empresa tiverem chegado a uma solução
Se não tiver sido obtido um acordo

SECÇÃO 3: QUE GARANTIAS TENHO AO PARTICIPAR NO PROCESSO DE RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO?

13. Que garantias me são dadas pelo processo inerente ao «CCForm»?

Os compromissos assumidos pelas empresas são publicamente divulgados num Código de Conduta
É assinado um contrato entre a Plataforma e as empresas registadas no «CCForm»

14. Quais são as obrigações impostas às empresas?

Obrigações inerentes ao processo de reclamação
Obrigações inerentes às regras de extensão
Obrigações inerentes à privacidade

SECÇÃO 4: O QUE POSSO FAZER NO CASO DE O PROCESSO DE RESOLUÇÃO FALHAR?

15. O que posso fazer no caso de surgirem problemas?

Endereço de contacto de alerta da Plataforma

16. Que acções podem ser levadas a cabo pela Plataforma?

Tentativa de resolução do problema com a empresa
Aplicação de sanções

17. O que pode ser feito no caso de não se chegar a uma resolução?

Possibilidade de escalar a reclamação

SECÇÃO 5: QUAL É A MAIS-VALIA OFERECIDA PELO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO «CCFORM»?

18. O «CCForm» permite resolver o problema de forma simples e rápida

Facilidade de utilização
Resolução rápida da reclamação
Um procedimento não vinculativo

19. O «CCForm» fornece informações sobre os direitos dos consumidores

Informações destinadas ao consumidor
Endereço de contacto

20. A Plataforma está permanentemente contactável

Um endereço de contacto geral
Um endereço de contacto de alerta

SECÇÃO 1:

O QUE É O «CCFORM»?

1. O QUE SE ENTENDE POR «CCFORM»?

Um formulário de reclamação - «CCForm» é a designação abreviada de **Consumer Complaints Form for Online Resolution Mechanisms** ou seja Formulário de Reclamação do Consumidor para Mecanismos de Resolução de Litígios On-line.

O «CCForm» é um formulário de reclamação à disposição dos consumidores e das empresas, que visa resolver qualquer tipo de problema surgido no relacionamento empresa/consumidores.

O «CCForm» foi concebido para aumentar a satisfação dos clientes e ajudar os consumidores a evitar processos de resolução de litígios alternativos onerosos, tais como os processos judiciais.

Uma ferramenta à disposição dos consumidores – Os consumidores podem dirigir as reclamações a qualquer empresa:

- Se a empresa estiver registada no sistema, o formulário de reclamação preenchido será directamente transmitido;
- Se a empresa não possuir qualquer vínculo com a Plataforma do «CCForm», a transmissão da reclamação não pode ser feita de forma automática: a Plataforma procurará primeiro que a empresa se registre antes de transmitir a reclamação. Se não for bem sucedida, a reclamação não pode ser transmitida. Se possível, a Plataforma oferecerá ao reclamante várias alternativas para encontrar uma solução satisfatória para a sua reclamação.

Um serviço gratuito para os consumidores – O «CCForm» é grátis para os consumidores. Os custos são suportados pelas empresas registadas no sistema «CCForm».

Os utilizadores devem saber que para utilizar o formulário de reclamação têm de possuir uma ligação à Internet e um endereço de correio electrónico e que os custos serão suportados pela pessoa que efectuar o registo da reclamação.

Um sistema voluntário – Não existe obrigatoriedade de participação no processo de resolução, quer por parte do reclamante quer da empresa. A única garantia que um reclamante tem, se a empresa estiver registada na Plataforma do «CCForm», é a de que a empresa assumiu o compromisso de seguir o processo de resolução.

Um reclamante pode abandonar o processo em qualquer etapa: o facto de registar uma reclamação não significa que o reclamante tenha de levar o processo até ao fim.

Existe um Código de Conduta que define as regras que têm de ser cumpridas por todas as empresas registadas no tratamento de reclamações.

O «CCForm» não garante necessariamente a resolução da reclamação – O serviço do «CCForm» limita-se a colocar as partes em contacto. Depois de estabelecido o contacto através do formulário de reclamação, cabe às partes resolverem sozinhas o problema, sem qualquer intervenção de terceiros no processo de resolução.

2. O QUE É UM FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO «CCFORM»?

Um formulário automatizado – O «CCForm» é um formulário de reclamação automatizado cujos campos devem ser preenchidos pelo reclamante e em que as perguntas e respostas estão pré-definidas.

Tradução automática – O «CCForm» permite aos consumidores preencherem o formulário na sua própria língua e às empresas lê-lo também na sua própria língua, graças à tradução automática do formulário de reclamação. Porém, a tradução automática só se aplica ao formulário de reclamação, não aos campos de texto livre que estão também disponíveis.

Personalização do formulário – Cada formulário de reclamação pode ser alargado ou personalizado pelas empresas registadas, de modo a adequar-se à sua área de actividade. Isto significa que para conferir maior eficiência ao processo, uma empresa pode optar por colocar questões específicas, sob a supervisão da Plataforma do «CCForm».

3. QUEM SÃO AS PARTES ENVOLVIDAS NO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO?

Do processo de reclamação podem participar três partes:

- O consumidor que apresenta a reclamação (= reclamante)
- A empresa contra quem a reclamação é apresentada (= destinatário)
- A Plataforma que é responsável por gerir o processo do formulário de reclamação.

O reclamante

Quem é o reclamante? – A pessoa que apresenta a reclamação utilizando o «CCForm». Em termos jurídicos entende-se por reclamante uma pessoa singular que age visando a prossecução de fins particulares fora da esfera da sua actividade comercial ou profissão.

O país de residência do reclamante – O país de residência não tem qualquer peso na aceitação da reclamação. Qualquer reclamante, independentemente da sua localização (dentro ou fora da União Europeia), pode utilizar o formulário de reclamação.

A empresa

O destinatário da sua reclamação – A empresa é a entidade (comerciante) a quem a reclamação é dirigida.

Esta «entidade» tanto pode ser uma organização, organismo sem fins lucrativos, agência governamental, etc., que oferece produtos ou serviços aos consumidores. Por questões de conveniência, chamamos a todos os destinatários das reclamações «empresa».

A empresa pode ou não estar registada – O reclamante tem o direito de dirigir uma reclamação tanto a uma empresa listada no website do «CCForm» como a uma empresa sem qualquer ligação prévia ao «CCForm».

Esta distinção é importante para a transmissão da reclamação:

- Se a empresa pertencer à lista de «empresas registadas», tal significa que a reclamação será automaticamente transmitida e que ao reclamante é garantida uma resposta da empresa;
- Se a empresa não possuir um vínculo prévio ao «CCForm», a transmissão da reclamação não se processa de forma automática: a Plataforma tem de contactar a empresa, convidando-a a registar-se na Plataforma do «CCForm» antes de a reclamação lhe ser transmitida. Os

consumidores devem estar cientes do facto de não haver qualquer garantia de participação da empresa no processo de reclamação, principalmente se a empresa estiver localizada fora da União Europeia, por ser mais difícil de contactar. Se a empresa não puder ser contactada dentro de um período pré-estabelecido ou não desejar registar-se, a reclamação não será transmitida, notificando-se o consumidor da impossibilidade de entregar a reclamação.

Se a empresa estiver registada, tal implica a sua anuência em cumprir as regras aplicáveis ao processo de reclamação, que se encontram consagradas no Código de Conduta do «CCForm» (vide pergunta 14).

O país onde está localizada a empresa – O país onde está localizada a empresa não tem qualquer peso na aceitação da reclamação.

A Plataforma

O organismo central de gestão – A Plataforma é o organismo encarregue de executar o processo de reclamação, não estando envolvida na resolução das reclamações: somente o reclamante e a empresa tomam parte neste processo.

O Comité de Fiscalização – A autonomia da Plataforma é garantida por um Comité de Vigilância e Conformidade independente. O Comité é constituído por 5 membros: um advogado especializado no domínio da mediação com reputação de independência, o qual presidirá ao Comité; um representante de uma associação de defesa dos consumidores, um representante de uma associação empresarial, um técnico informático e um outro especialista escolhido pelo Presidente, que assumirá as funções de Secretário do Comité.

O Comité tem as seguintes competências: gerir o endereço de contacto de alerta através do qual se toma conhecimento de problemas enfrentados pelas empresas e os reclamantes, decidir quais as medidas que é necessário tomar face às empresas que não cumpram as suas obrigações contratuais, interpretar o Código de Conduta do «CCForm», alterando-o sempre que necessário.

4. QUAL É O PAPEL DA PLATAFORMA?

A Plataforma desempenha várias tarefas, as quais podem ser divididas em duas categorias:

Gestão do formulário de reclamação – Esta tarefa inclui:

- *Adopção das regras de utilização do formulário de reclamação:* a Plataforma redige o Código de Conduta, o qual descreve as obrigações das empresas relativamente ao uso do formulário de reclamação;
- *Gestão do procedimento de registo* das empresas que desejem registar-se no sistema «CCForm»: a Plataforma assina um contrato com as empresas que assumam o compromisso de cumprir as obrigações consagradas no Código de Conduta;
- *Contacto com as empresas a quem as reclamações são dirigidas*, se não estiverem registadas: a Plataforma convidará a empresa a efectuar o registo, de modo a receber a reclamação. Se não for possível contactar a empresa ou se esta se recusar a efectuar o registo, o reclamante é informado pela Plataforma da impossibilidade de transmitir a reclamação;
- *Assegurar o cumprimento do Código de Conduta* por parte das empresas: a Plataforma é responsável pelo cumprimento do Código de Conduta por parte das empresas;
- *Papel de controlo no procedimento através do endereço de contacto de alerta:* em casos de alegadas violações do Código de Conduta por uma empresa registada no «CCForm», o reclamante é convidado a informar a Plataforma, que por sua vez deverá contactar a empresa e pedir explicações.

Fornecimento de informações aos consumidores – No website da Plataforma «CCForm» encontram-se disponíveis as seguintes informações:

- *Guias de Utilização* que explicam aos consumidores e às empresas as funções e a mecânica de funcionamento do formulário de reclamação;
- *O Código de Conduta* que descreve as obrigações das empresas registadas na Plataforma do «CCForm»;
- *A Política de Privacidade da Plataforma* que informa os reclamantes sobre a utilização dos seus dados pessoais;
- *Uma lista de empresas* registadas na Plataforma: esta lista ajuda os consumidores a identificar os destinatários da reclamação;
- *Informações gerais sobre os direitos dos consumidores*: estas visam ajudar os consumidores a encontrar informações relevantes sobre os seus direitos ao abrigo da legislação nacional ou europeia. O website reúne informações, tais como pontos de contacto pertinentes, associações de defesa dos consumidores, ministérios do consumidor, vade-mecums existentes, etc.
- *Informações adicionais* sobre procedimentos a seguir nos casos em que as reclamações não sejam resolvidas: possibilidade de escalar a reclamação para um organismo extrajudicial (sistemas de Resolução Alternativa de Litígios). A Plataforma disponibilizará uma lista de alternativas através das quais o consumidor pode apresentar a sua reclamação, na eventualidade de esta não ser resolvida no âmbito do processo «CCForm».

5. QUE TIPOS DE RECLAMAÇÕES POSSO APRESENTAR?

O que é uma reclamação? – No âmbito do processo do «CCForm», entende-se por reclamação um pedido formulado por um reclamante e dirigido a uma empresa, o qual diz respeito a qualquer assunto relacionado com a actividade comercial da mesma.

Ao apresentarem uma reclamação, os consumidores podem propor uma solução para o problema ou optar por não efectuar qualquer pedido e aguardar uma proposta por parte da empresa.

O âmbito da reclamação – Não existem limites ao âmbito da reclamação: este pode abranger tanto problemas de natureza contratual como não contratual e ter um carácter geral ou mais específico.

Origem da reclamação – As reclamações podem decorrer de um relacionamento cara-a-cara com um comerciante, vendas à distância off-line (por exemplo, vendas por correspondência), assim como de transacções na Internet ou relacionamentos on-line.

SECÇÃO 2:

COMO FUNCIONA O SISTEMA NA PRÁTICA?

6. ONDE POSSO ENCONTRAR O FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO ?

Os consumidores podem obter o formulário de reclamação através de três pontos de acesso:

No website da Plataforma «CCForm» – O acesso mais directo ao formulário de reclamação é através do website do «CCForm».

Num dos websites das empresas registadas– As empresas podem disponibilizar uma ligação directa no respectivo website ao formulário de reclamação do «CCForm». Nesses casos, o logotipo do «CCForm» é apresentado no website da empresa.

Nos websites de entidades terceiras emitentes – As entidades terceiras emitentes registadas, tais como associações de defesa do consumidor ou associações profissionais, podem também oferecer acesso ao formulário de reclamação do «CCForm» a partir dos respectivos websites. Também nestes casos o logotipo do «CCForm» aparece nos respectivos websites.

7. A QUEM DEVO DIRIGIR A MINHA RECLAMAÇÃO?

Os consumidores podem dirigir as suas reclamações a qualquer empresa. Os destinatários das reclamações não têm necessariamente de estar registados na Plataforma «CCForm».

Se a empresa não estiver registada – Cabe à Plataforma contactar a empresa e incentivá-la a participar no processo de reclamação. A Plataforma informará, de seguida, o reclamante sobre se a reclamação foi aceite pela empresa. No entanto, a Plataforma não está em condições de garantir que uma empresa não registada aceite um pedido para resolver a reclamação.

8. COMO POSSO VERIFICAR SE UMA EMPRESA ESTÁ REGISTADA NO «CCFORM»?

Porque precisa um reclamante desta informação? – É útil saber se a empresa está registada no «CCForm», porque:

- É uma garantia de que o pedido será tomado em consideração e de que qualquer empresa registada envolvida respeitará o Código de Conduta.
- Permite aos reclamantes preencher o formulário de reclamação personalizado da empresa, o que acelera o processo, além de o tornar mais eficiente.

São várias as formas de verificar se uma empresa está registada:

Através da lista de empresas registadas no website do «CCForm» – A lista permite aos reclamantes verificar se uma empresa está registada.

Se o logotipo do «CCForm» for exibido no website de uma empresa – Essa empresa possui uma hiperligação para o website do «CCForm».

Publicidade da empresa – As empresas registadas são incentivadas a exibir o logotipo do «CCForm» na sua publicidade, tanto on-line como off-line, como forma de indicar aos consumidores o seu canal de resolução de reclamações preferencial.

9. COMO POSSO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO?

As 4 partes que compõem o formulário de reclamação – O formulário de reclamação encontra-se dividido em 2 páginas com várias secções, as quais têm de ser preenchidas pelo reclamante:

- Primeira página:

- *Nome da empresa:* coordenadas da empresa contra quem a reclamação é apresentada, nomeadamente o endereço de correio electrónico. Se a empresa já estiver registada, só é necessário indicar o nome da empresa, uma vez que os respectivos dados já estão registados na Plataforma;
- *Descrição do problema:* esta secção requer que os reclamantes especifiquem o problema. O formulário contém um conjunto de perguntas-padrão, podendo os reclamantes escolher as

informações pertinentes para o seu caso. Os reclamantes podem escolher um meio de envio de documentos comprovativos (por exemplo, em formato electrónico ou em suporte de papel);

- Segunda página:

- *Solução pedida:* o formulário contém um conjunto de soluções-padrão que correspondem ao problema, podendo os reclamantes escolher as que mais se adequem ao seu caso. Os reclamantes não são obrigados a especificar uma opção preferencial, podendo deixar à discrição da empresa a apresentação de uma proposta. Porém, frequentemente ajuda especificar uma resolução aceitável.
- *Coordenadas de contacto do reclamante:* esta secção destina-se à indicação por parte dos reclamantes dos seus dados pessoais, tendo de ser indicado, no mínimo, um endereço de correio electrónico através do qual possam ser contactados.

10. COMO RESPONDE A EMPRESA A UMA RECLAMAÇÃO?

Transmissão automática da reclamação pela Plataforma às empresas registadas – Após ter sido apresentada, a reclamação é transmitida pela Plataforma à empresa indicada.

Se a empresa não estiver registada (isto é, se a empresa não tiver assinado um contrato com a Plataforma), a reclamação será transmitida desde que a empresa concorde em se registar primeiro e aceitar as responsabilidades inerentes ao registo (o Código de Conduta, a política de privacidade, etc.). Se a empresa recusar, o reclamante será informado de que a reclamação não pode ser transmitida.

As sete etapas seguidas pela empresa – Quando uma empresa recebe uma reclamação através do «CCForm», tem de seguir um processo com as seguintes etapas:

- *Etapas 1 - Recolha da reclamação:* a empresa é informada pela Plataforma de que foi registada uma reclamação. Em seguida, recolhe a reclamação do website da Plataforma;
- *Etapas 2 - Confirmação de que a reclamação foi correctamente endereçada:* a empresa confirma que é o destinatário correcto e que a reclamação não lhe foi enviada por engano;
- *Etapas 3 - Confirmação de que a reclamação é aceitável:* a empresa confirma que a reclamação é válida, ou seja, que a reclamação está relacionada com a sua actividade comercial;
- *Etapas 4 - Apresentação de uma proposta ao reclamante:* a empresa apresenta uma proposta de resolução do problema, a qual pode tomar em consideração um pedido efectuado pelo consumidor ou ser uma nova proposta;
- *Etapas 5 - Chegar a uma resolução consensual com o reclamante:* se o reclamante aceitar a proposta da empresa, a empresa acorda uma resolução com o consumidor. A salientar que esta etapa pode incluir vários passos até ser obtido um acordo entre o reclamante e a empresa;
- *Etapas 6 - Confirmação de que a resolução foi implementada:* assim que o reclamante acordar uma resolução com a empresa, esta resolução será implementada pela empresa. A presente etapa visa garantir que a empresa fornece efectivamente uma solução. Convém lembrar que se a resolução não for implementada, os consumidores poderão informar a Plataforma do facto, a qual poderá tomar medidas contra a empresa pelo incumprimento do Código de Conduta;
- *Etapas 7 - Encerramento do processo de reclamação:* depois da resolução ter sido implementada pela empresa, esta registará a etapa “reclamação encerrada”. Os reclamantes serão informados deste facto.

A informação que recebe da empresa – Assim que a empresa indicada recolhe a reclamação, a Plataforma «CCForm» informa o consumidor. De seguida, a empresa envia uma mensagem de correio electrónico ao reclamante, notificando-o do prazo em que se propõe a responder à reclamação.

Durante o processo, a empresa pode contactar o reclamante directamente para solicitar mais informações ou documentos comprovativos (tais como provas de compra, etc.).

11. COMO POSSO ACOMPANHAR O TRATAMENTO DA MINHA RECLAMAÇÃO?

O número de referência – Quando um consumidor apresenta uma reclamação, é-lhe enviada automaticamente pela Plataforma uma mensagem contendo a data da reclamação e um número de referência único da reclamação.

O número de referência permite aos reclamantes aceder ao website do «CCForm» para seguir o tratamento de uma reclamação e para comunicar com a Plataforma em relação a qualquer questão relacionada com o assunto em causa.

A data da reclamação – Esta informação é importante, pois permite verificar se o prazo de resposta da empresa está conforme com o objectivo de resposta auto-proposto indicado pela empresa aquando do seu registo na Plataforma.

Como se pode acompanhar os passos de uma reclamação? – Os reclamantes podem seguir a situação da sua reclamação ligando-se ao website da Plataforma e indicando o número de referência da sua reclamação.

12. QUAL É O RESULTADO DO PROCESSO DE RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO?

Se o reclamante e a empresa tiverem chegado a uma solução – Se tiver sido acordada uma resolução, a empresa deve garantir que a solução é implementada (por exemplo, a empresa deve enviar um produto de substituição ou efectuar o reembolso, etc.).

Se a empresa não implementar a solução, o reclamante pode informar a Plataforma através do endereço de correio electrónico de alerta.

Se não tiver sido obtido um acordo – Importa lembrar aos reclamantes que nem eles nem as empresas são obrigados a chegar a uma resolução! Se não for obtido um acordo satisfatório, o reclamante pode optar por escalar a reclamação para um organismo de Resolução Alternativa de Litígios (do website da Plataforma consta um lista de organismos de Resolução Alternativa de Litígios aprovados), o que significa que uma terceira parte prestará ajuda na busca de uma solução. No entanto, a empresa não é obrigada a participar num processo de Resolução Alternativa de Litígios. O website da Plataforma conterà também informações sobre outras soluções disponíveis, tal como a Rede Extrajudicial Europeia suportada pelos governos da União Europeia.

SECÇÃO 3:

QUE GARANTIAS TENHO AO PARTICIPAR NO PROCESSO DE RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO?

13. QUE GARANTIAS ME SÃO DADAS PELO PROCESSO INERENTE AO «CCFORM»?

O Código de Conduta - O processo inerente ao «CCForm» assenta num Código de Conduta que tem de ser cumprido por todas as empresas registadas. O Código de Conduta está disponível no website

da Plataforma, permitindo aos consumidores ou a qualquer parte interessada recolher informações sobre as obrigações das empresas registadas na Plataforma e detectar possíveis incumprimentos. O Código de Conduta descreve o modo de funcionamento do processo do «CCForm» e as obrigações das empresas registadas na Plataforma.

Contratos entre a Plataforma e as empresas registadas – Este contrato ratifica o compromisso assumido pela empresa em relação ao uso do formulário de reclamação. A empresa obriga-se a obedecer ao Código de Conduta onde são definidos os seus compromissos. Atribui à Plataforma a responsabilidade de actuar sempre que se verifique uma violação das obrigações contratuais.

14. QUAIS SÃO AS OBRIGAÇÕES IMPOSTAS ÀS EMPRESAS?

As empresas registadas têm as seguintes obrigações:

Obrigações inerentes ao processo de reclamação:

- A empresa está obrigada a responder a reclamações, enviando um aviso de recepção para o endereço de correio electrónico do reclamante.
- A empresa não pode recusar uma reclamação sem justificação adequada: o princípio da boa fé exige que toda e qualquer recusa seja fundamentada.
- As etapas acima enumeradas têm de ser seguidas pelas empresas que se registem no «CCForm». Esta obrigação visa garantir a existência de prazos razoáveis para a resolução de cada reclamação.
- Se for alcançada uma solução com a empresa, a mesma tem de ser implementada dentro de um prazo razoável.

Obrigações inerentes às regras de extensão – A empresa tem de cumprir as regras de extensão descritas no Código de Conduta se decidir personalizar o «CCForm». Não podem ser solicitados dados pessoais adicionais.

Obrigações inerentes à privacidade – A empresa tem de respeitar as regras aplicáveis ao tratamento dos dados pessoais que foram divulgados. O seu compromisso tem de ser claramente expresso numa política de privacidade facilmente acessível aos reclamantes.

SECÇÃO 4:

O QUE POSSO FAZER NO CASO DE O PROCESSO DE RESOLUÇÃO FALHAR?

15. O QUE POSSO FAZER NO CASO DE SURGIREM PROBLEMAS?

Endereço de contacto de alerta da Plataforma – Aos consumidores assiste o direito de, em qualquer momento do processo de reclamação, notificar a Plataforma, através do Comité de Fiscalização, de que a empresa pode estar a violar o Código de Conduta.

A Plataforma solicitará à empresa informações pertinentes, de modo a esclarecer quaisquer dúvidas.

A Plataforma manterá os dados de cada reclamação na sua base de dados segura durante um determinado período (este prazo pode ser estipulado por lei). Por conseguinte, os reclamantes podem consultar e reabrir uma reclamação mediante o respectivo número de referência único.

O processo é controlado por um Comité de Fiscalização independente. O incumprimento constante das obrigações do Código de Conduta por parte de uma empresa confere poderes ao Comité de Fiscalização para aplicar sanções.

16. QUE ACÇÕES PODEM SER LEVADAS A CABO PELA PLATAFORMA?

Tentativa de resolução do problema com a empresa – Após ser informada pelo reclamante de uma violação do Código de Conduta por uma empresa, a Plataforma tomará medidas tendentes à resolução do problema ou melhoramento da situação.

Aplicação de sanções – Se a empresa não responder aos pedidos, a Plataforma pode remeter o assunto para o Comité de Fiscalização, o qual pode apresentar uma queixa contra o destinatário por violação do Código de Conduta e aplicar sanções proporcionais e adequadas.

17. O QUE PODE SER FEITO NO CASO DE NÃO SE CHEGAR A UMA RESOLUÇÃO?

Possibilidade de escalar a reclamação – As reclamações podem, em qualquer altura do processo de reclamação, ser escaladas para um organismo de Resolução Alternativa de Litígios ou para os tribunais. A participação no processo «CCForm» não priva os consumidores dos seus direitos legais.

Os reclamantes que desejem realizar a escalada da reclamação para um sistema de Resolução Alternativa de Litígios, encontrarão informações a este respeito no website da Plataforma. Não existe qualquer obrigação por parte da empresa de participar num processo de Resolução Alternativa de Litígios.

SECÇÃO 5: QUAL É MAIS-VALIA OFERECIDA PELO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO «CCFORM»?

18. O «CCFORM» PERMITE RESOLVER O PROBLEMA DE FORMA SIMPLES E RÁPIDA

Facilidade de utilização – Os utilizadores só têm de aceder a um website que exiba o logotipo do «CCForm» e que disponibilize o formulário «CCForm». O «CCForm» é disponibilizado no website da Plataforma do «CCForm», nos websites de empresas registadas ou nos websites de entidades terceiras emitentes. A interface do formulário de reclamação é extremamente fácil de utilizar.

Resolução rápida da reclamação – Permite resolver de forma rápida o problema. A maneira como o formulário foi redigido e dividido em secções, permite à empresa compreender rapidamente o problema, além de ajudar o reclamante a apresentar uma reclamação com informações completas e de forma estruturada.

Um procedimento não vinculativo – O processo do «CCForm» descreve um procedimento não vinculativo. Não existe qualquer obrigação das partes envolvidas encontrarem uma solução através deste processo ou obterem uma resolução que não considerem totalmente satisfatória. Por conseguinte, em qualquer altura, os reclamantes podem escalar a reclamação para um organismo de Resolução Alternativa de Litígios, com o acordo do destinatário, ou procurar reparação por outras vias, por exemplo, pela via judicial. A Plataforma fornecerá informações aos consumidores sobre as opções disponíveis para escalar a reclamação.

19.O «CCFORM» FORNECE INFORMAÇÕES SOBRE OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Informações destinadas ao consumidor – O website da Plataforma fornece ligações a websites que contêm informações sobre os direitos dos consumidores, vade-mecums da legislação nacional/europeia existentes e contactos de associações de defesa do consumidor, organismos de auto-regulação ou associações profissionais que forneçam essas informações.

Estas informações destinam-se a ajudar os utilizadores a compreender os direitos dos consumidores e a apoiar os reclamantes na tomada de medidas quando os seus direitos são desrespeitados.

Endereço de contacto – É indicado um endereço de correio electrónico geral, de forma a permitir aos consumidores solicitarem informações adicionais, bem como informações sobre os centros de arbitragem de conflitos nacionais da Rede Extrajudicial Europeia (EEJ-Net), os quais podem ajudar em caso de escalada.

20.A PLATAFORMA ESTÁ PERMANENTEMENTE CONTACTÁVEL

A Plataforma está permanentemente disponível através de:

Um endereço de contacto geral – Pode utilizar-se o correio electrónico para solicitar informações gerais sobre o processo.

Um endereço de contacto de alerta – Este endereço permite aos reclamantes comunicar problemas que surjam eventualmente durante o processo de resolução da reclamação ou no caso de a empresa não respeitar as suas obrigações, tal como estipuladas no Código de Conduta. O Comité de Fiscalização responderá a todas as alegações de violação do Código de Conduta, tomando as medidas que se afigurem necessárias.