

Termos de Referência

“Criação de aplicação móvel interativa (APP) do Consumidor com informação sobre os direitos dos consumidores”

Enquadramento

Ao abrigo do previsto na Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro, alterada pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro, e do previsto no Despacho Conjunto n.º 1994/2012, de 30 de janeiro de 2012, dos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e do Emprego, publicado no Diário da República II série, N.º 31, de 13 de fevereiro de 2012, que aprovou o Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, foi estabelecido o enquadramento aplicável à oitava fase de candidaturas ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, o qual abrange as seguintes condições específicas, nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 4.º do referido Regulamento.

Nesse contexto, estipulam-se os termos de referência relativos à apresentação de um projeto para desenvolvimento de uma aplicação móvel interativa (APP) do Consumidor com informação sobre os direitos dos consumidores.

1. Objetivo

A Direção-Geral do Consumidor, face aos novos desafios do mercado digital, considera importante a disponibilização de ferramentas digitais que permitam aos consumidores e ao público em geral a consulta de informação prática em matéria de consumo, incluindo, entre outros aspetos, informação sobre direitos e deveres, de forma a contribuir para a maior capacitação dos consumidores num mercado cada mais exigente.

Neste contexto, no âmbito do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores - EIXO C visa-se apoiar o desenvolvimento de uma aplicação móvel interativa (APP) do Consumidor sob a supervisão técnica e jurídica da Direção-Geral do Consumidor.

2. Destinatários

Podem candidatar-se ao projeto de desenvolvimento de uma aplicação móvel interativa (*APP*) do Consumidor, as seguintes entidades:

- As associações de consumidores;
- As cooperativas de consumidores;
- As pessoas coletivas de direito privado sem fins lucrativos.

3. Duração e Supervisão do projeto

- O projeto terá a duração mínima de 24 meses a contar da data de assinatura do contrato programa.
- Com vista à sua continuidade, o projeto pode ser objeto de novas candidaturas em sede de fases futuras no âmbito do Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor desde que cumpridos os requisitos exigíveis.
- Deverá ser apresentada uma calendarização para o desenvolvimento e implementação da aplicação.
- O projeto será alvo de avaliações intercalares, por parte da Direção-Geral do Consumidor, cujos termos ficarão estipulados no contrato programa.
- A aplicação móvel fica sujeita a revisão técnica e jurídica por parte da Direção-Geral do Consumidor.

4. Direitos da Direção-Geral do Consumidor

- O código-fonte e a marca associada ao desenvolvimento da *APP* serão regulados no contrato programa por acordo entre a entidade beneficiária e a Direção-Geral do Consumidor;
- O código-fonte do desenvolvimento da *APP*, e respetivas atualizações, deverá ser disponibilizado, livre de quaisquer ónus ou encargos, à Direção-Geral do Consumidor constituindo-se coproprietária do mesmo, enquanto serviço público do Ministério da

Economia encarregue da gestão do Fundo e da definição da política de defesa do consumidor.

5. Requisitos gerais da APP

- Ser de **acesso livre**, não podendo estar sujeita ao pagamento de qualquer valor monetário ou à entrega de dados pessoais;
- Cumprir a legislação de proteção de dados em vigor (Regulamento Geral de Proteção de Dados) e demais legislação aplicável;
- Incluir, em local visível e destacado, o logotipo da Direção-Geral do Consumidor e a frase “Com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor”, sem prejuízo da obrigação legal de menção ao apoio do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores;
- Incluir, na divulgação e publicitação, a referência expressa à Direção-Geral do Consumidor através do respetivo logotipo com a menção “Com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor”, sem prejuízo da obrigação legal de menção ao apoio do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores;
- Ser publicitada e disponibilizada nas principais lojas de distribuição na internet: *Google play, app store da apple e Microsoft store*;
- Assegurar a compatibilidade com os seguintes sistemas operativos móveis – *android, IOS, windows phone*;
- Assegurar a interação amigável, rápida e a sua utilização por parte dos consumidores com necessidades especiais;
- Não publicitar nem promover a compra de qualquer produto ou serviço, nem estar associada a empresas;
- Garantir a possibilidade de navegação multilingue (português e inglês).

6. Atualizações da APP

A APP deverá ser atualizada de forma a manter todas as funcionalidades e características face aos avanços tecnológicos. Deverão ainda:

- As atualizações tecnológicas ser obrigatoriamente comunicadas à Direção-Geral do Consumidor com a antecedência mínima razoável e cujo prazo será densificado no contrato programa;

- As atualizações tecnológicas que impliquem a alteração do *layout, design* ou funcionamento da *APP*, ser obrigatoriamente submetidas à Direção-Geral do Consumidor, com antecedência mínima razoável, para revisão e aprovação prévia e cujo prazo será densificado no contrato programa;
- As atualizações de conteúdos ser obrigatoriamente submetidas à Direção-Geral do Consumidor, com antecedência mínima razoável, para revisão e aprovação prévia e cujo prazo será densificado no contrato programa.

A Direção-Geral do Consumidor terá o direito de recusar as atualizações que impliquem uma revisão e aprovação prévia, caso considere que as mesmas não estão conformes com o contrato programa, da qual farão parte integrante os presentes termos de referência.

7. Funcionalidades da APP

Deverão constituir funcionalidades da APP, pelo menos, as seguintes:

- Permitir aos consumidores a consulta de informação sobre os direitos e deveres, designadamente, consoante o contrato celebrado, sobre a existência do direito de resolução, a garantia dos bens adquiridos;
- Permitir o acesso rápido à legislação sobre defesa do consumidor;
- Permitir que o consumidor saiba se determinado produto, não alimentar, foi retirado do mercado, por razões de segurança (através de ligação à base de dados do Sistema RAPEX da Comissão Europeia);
- Permitir a consulta de perguntas Frequentes (FAQs) interativas, designadamente sobre os temas identificados no ponto 8;
- Permitir, através de um *link* destacado na aplicação, o acesso a todos os Alertas e Informações produzidos e divulgados no sítio internet da Direção-Geral do Consumidor;
- Informar os consumidores sobre os endereços das entidades reguladoras e de controlo de mercado consoante o setor de atividade;
- Permitir, através do *link* destacado na APP, a submissão de reclamação na plataforma do livro de reclamações eletrónico;
- Com base no “*Google maps*” e através de um sistema de georreferenciação ou da introdução de endereço ou Código Postal, informar o consumidor:
 - Do Centro de Informação Autárquico ao Consumidor (CIAC);

- Das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo/Centros de Arbitragem existentes nas áreas da residência do consumidor/ área onde se adquiriu o bem ou o serviço;
- Das Associações de Consumidores;
- Do endereço exato do estabelecimento comercial com vista a submeter a reclamação no livro de reclamações em formato eletrónico.

8. Conteúdos da APP

A aplicação deverá abranger, pelo menos, os seguintes conteúdos:

- Os direitos do consumidor;
- Os deveres do consumidor;
- Rotulagem e informação sobre produtos;
- Afixação de preços, incluindo as vendas com redução de preços;
- Preços por unidade de medida;
- Condições de compra e garantia;
- Fatura e comprovativos da compra e da garantia;
- Trocas;
- Vendas à distância e fora do estabelecimento;
- Práticas comerciais desleais;
- Pós Compra: a assistência pós-venda;
- Pós Compra: o direito de arrependimento/retratação;
- Instruções de utilização/montagem/conservação de um produto;
- Comparação de preços – características e condições; as vantagens da Internet;
- Garantias dos bens;
- Como redigir a reclamação;
- A quem, onde e como reclamar;
- Informação, Mediação e Arbitragem – os meios de resolução extrajudicial de conflitos – Rede RAL;
- Dicas para a gestão do orçamento individual e familiar;
- O crédito/consequências do incumprimento;
- Comparador de comissões bancárias;
- Comparadores das Entidades Reguladoras;

- Comparadores de Associações de Consumidores;
- Publicidade (Licitude, identificabilidade, veracidade e respeito pelos direitos do consumidor);
- Restrições à Publicidade;
- Publicidade domiciliária, por correspondência e na televisão;
- Publicidade na internet e nas redes sociais;
- Transportes;
- Viagens, incluindo viagens organizadas;
- Turismo, incluindo alojamento local.

9. Critérios na avaliação das propostas concorrentes

Na avaliação das propostas, além dos presentes termos de referência e dos requisitos legais aplicáveis às candidaturas no âmbito do Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, a Direção-Geral do Consumidor terá ainda em consideração os seguintes critérios:

- Qualidade e abrangência dos temas a incluir na *APP*;
- Contributo para uma maior capacitação do consumidor;
- Contributo para a tomada de medidas informadas e sustentadas por parte do consumidor;
- Criatividade e interação da *APP*;
- *Design e layout*;
- Contributo na aproximação do consumidor às entidades públicas ou privadas que o apoiam;
- O cumprimento das melhores práticas em termos de desenvolvimento tecnológico;
- A multidisciplinariedade da equipa responsável pelo desenvolvimento e implementação da *APP*;
- A metodologia para o desenvolvimento e implementação da *APP*;
- A metodologia para a colaboração com a Direção-Geral do Consumidor.

10. Incumprimento dos Termos de Referência

O incumprimento dos termos de referência ou do contrato programa poderá implicar a suspensão ou resolução do projeto pela Direção-Geral do Consumidor, com a consequente devolução do financiamento atribuído.