

# DECO {IN}FORMA



WORKSHOP

## OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES SENIORES



Setembro de 2017

## WORKSHOPS INFORMATIVOS

### Os direitos dos consumidores seniores

*Para assinalar o Dia Mundial do Idoso, a DECO convida os seus parceiros a realizarem junto da sua comunidade os workshops informativos “Os direitos dos consumidores seniores”. Esta será uma iniciativa que irá decorrer em todo o país, na semana de 25 a 29 de setembro.*

Os seniores estão a tornar-se cada vez mais “alvos fáceis” para algumas empresas de bens e serviços e a DECO, só em 2016, recebeu mais de 3 mil reclamações de vendas agressivas porta-a-porta, na sua grande maioria de consumidores seniores. A verdade é que as vendas agressivas dirigem-se em especial a este segmento de consumidores, pois são estes que têm uma maior vulnerabilidade, menos informação e sobre os quais é mais fácil exercer coação que os obriga à compra de produtos ou de serviços que não desejam.

Atualmente, é comum assistirmos a milhares de contratos feitos porta-a-porta com recurso a práticas comerciais desleais, contratos esses, na sua grande maioria, de fornecimento de serviços públicos essenciais, como as telecomunicações e a energia.

O que acontece ao consumidor quando cai nesta armadilha? Fica amarrado a um produto ou serviço que não pediu nem necessita? Isto tudo porque não conseguiu fechar a porta! Como fugir a este tipo de vendas? O que fazer caso não tenha conseguido dizer não? E a que entidades pode recorrer?

Nestes workshops os consumidores terão a oportunidade de ficar a conhecer os seus direitos e ainda de como beneficiar das inúmeras propostas de serviços e produtos fornecidos pelo mercado, sem que os seus interesses sejam prejudicados. Poderão ainda esclarecer dúvidas e resolver questões práticas.

**Se é uma Junta de Freguesia, Câmara Municipal, IPSS ou Associação e este tema é de interesse para o seu público de intervenção, procure a delegação regional da DECO mais perto e contacte-nos. Estamos disponíveis para realizar em colaboração com os nossos parceiros esta iniciativa.**

## O que vamos falar

Práticas comerciais desleais: o que são?

Produtos milagrosos? Não, obrigado

Como defender de práticas enganosas ou agressivas

Contratos à lupa: Que cuidados ter para não cair na armadilha

E agora? Ainda é possível reclamar? Como? A quem?

## Saber para quê

- Identificar as práticas comerciais desleais e vendas agressivas;
- Conhecer os principais produtos e serviços comercializados através deste tipo de práticas;
- Alertar para a importância de ter um bom conhecimento das condições contratuais;
- Conhecer os meios de resolução de conflitos decorrentes deste tipo de práticas;
- Saber como desistir dos contratos e a legislação em vigor;  
Identificar as entidades a reclamar e/ou solicitar informação adicionais.

## Para quem

Estes workshops encontram-se disponíveis para todas as entidades com protocolo com a DECO que pretendam realizar sessões informativas junto do seu público de intervenção.

Para empresas e outras entidades sem protocolo, as sessões são desenhadas à medida, mediante pedido de proposta de formação a solicitar através do e- mail [decoforma@deco.pt](mailto:decoforma@deco.pt).

## Quando & Onde

Estes Workshops informativos são dinamizados por todo o país na semana de **25 a 29 de setembro**.

## Como serão?

Os workshops DECO {IN}FORMA terão um formato atrativo e interessante, com uma aposta na interatividade dos participantes. Será privilegiado o envolvimento dos participantes como forma de potenciar o impacto da mensagem e interesse dos consumidores participantes.

## Quantos participantes

Cada workshops DECO {IN}FORMA deverá ter o máximo de 40 participantes e o mínimo de 20 participantes. No sentido de se garantir o número mínimo de participantes em cada *workshop*, a entidade parceira deverá enviar com uma antecedência de 3 dias úteis uma listagem com os nomes dos consumidores inscritos na iniciativa.

## Duração

Cada workshops DECO {IN}FORMA terá a duração aproximada de 60 a 90 minutos.

## Formadores

Os workshops informativos serão ministrados por juristas da DECO com experiência no tema.

## Recursos necessários

A entidade parceira deverá assegurar um computador com *powerpoint*, *datashow*, colunas de som e ligação à internet.

## Material de apoio

Cartazes em formato digital;  
Publicações DECOProteste

### Contacto

**Fátima Sampaio**

Departamento de Formação e Educação



**Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO**

Rua da Artilharia Um, 79 - 4º

1269-160 LISBOA

Telefone: +351 21 371 02 30