

ONLINE | PME e os Direitos dos Consumidores - Consumer Law Ready



DATAS

29 e 30 de setembro de 2022

HORÁRIO

10:00-13:00
14:00-17:00

PREÇO

Curso gratuito com inscrição obrigatória.

LOCAL

Formação & distância & Live Training em plataforma Zoom

DURAÇÃO

12 horas

Em parceria com a AEP
Entidade Formadora DECO



ENQUADRAMENTO

Consumer Law Ready é um **Programa de Formação Europeu** especialmente dirigido a PME com o objetivo de melhorar a compreensão e o conhecimento dos empresários e comerciantes sobre os direitos dos consumidores a nível nacional e europeu.

A DECO é a promotora deste projeto em Portugal e realiza em Parceria com a AEP – Associação Empresarial de Portugal, uma ação de formação para a PME, com o objetivo de **capacitar as PME para a atuação de acordo com a legislação em vigor**, possibilitando um melhor serviço ao consumidor e um aumento da confiança destes nos seus negócios.

As empresas dotadas de melhor informação sobre os direitos dos consumidores, apropriam-se de um fator diferenciador de competitividade, especialmente quando pretendem operar no mercado europeu que conta com 500 milhões de consumidores.

Os formandos irão receber um certificado “Consumer Law Ready” com a chancela da Comissão Europeia e um Certificado de Formação Profissional (SIGO).

Participação gratuita, com inscrição obrigatória.

Inscreva-se já, garanta a sua participação.

OBJETIVOS

- Conhecer os **requisitos de informação pré-contratual**, e as consequências legais em caso de incumprimento dos contratos de consumo (compra e venda) pelos empresários e comerciantes
- Apresentar aos empresários e comerciantes o **direito de resolução** dos consumidores nos contratos de consumo
- Alertar os empresários e comerciantes para os **direitos e garantias dos consumidores** quando os bens adquiridos não se encontram em conformidade com o contrato celebrado
- Informar os empresários e comerciantes sobre as **práticas comerciais desleais**, e as **cláusulas contratuais abusivas**
- Familiarizar os empresários e comerciantes com os mecanismos **RAL (Resolução Alternativa de Litígios)** e com a plataforma **RLL (Resolução de Litígios em linha)**

PROGRAMA

Módulo 1 | Requisitos de informação pré-contratual

As informações que devem ser fornecidas ao consumidor, assim como a forma e o momento para o fazer, apresentando dicas para que seja mais fácil cumprir a Lei.

Módulo 2 | Direito de Resolução

Direito de resolução dos consumidores relativamente aos contratos celebrados à distância, e aos contratos celebrados fora dos estabelecimentos comerciais.

Módulo 3 | Direito e Garantias do Consumidor

Direitos e garantias dos consumidores quando os bens não estão em conformidade com o contrato e detalhar quais as informações a fornecer aos consumidores.

Módulo 4 | Práticas Comerciais Desleais e Cláusulas Contratuais Abusivas

Módulo 5 | Resolução Alternativa de Litígios (RAL) & Resolução de Litígios em Linha (RLL)

Familiarizar os formandos com os mecanismos da RAL (Resolução Alternativa de Litígios) e com a plataforma RLL (Resolução de Litígios em linha).

METODOLOGIA

Formação em live training/ em direto, o formador conduz o grupo de formandos, em tempo real, na sua aprendizagem.

Privilegia-se uma metodologia ativa e participativa com base na análise do tema, troca de experiências entre os participantes, e estimulação do espaço de debate, com surveys, role plays, energizers e muitas outras dinâmicas.

FORMADORES

Luís Silveira Rodrigues

Licenciado em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. É advogado, Presidente da Direção da DECO- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor; Vice-Presidente do BEUC - European Consumer Organisation. Representante dos consumidores no CES – Conselho Económico e Social. Membro do Consumers Justice Enforcement Forum II, Presidente da Associação HighScope Portugal. Representante de Portugal no Consumer Policy Advisory Group. Publicou em coautoria com Manuel Ataíde Ferreira o livro “Cláusulas Contratuais Gerais – Anotações ao Diploma”, DECO 2011.

Maria João Ribeiro

Jurista na DECO desde 2018 na área do Apoio e Aconselhamento ao Consumidor. É responsável pelas reclamações dos consumidores e pedidos de informação sobre os seus direitos e reúne um excelente conhecimento e experiência sobre o comportamento dos mercados. Tem uma larga experiência como formadora empresarial sendo a sua principal área de atuação os direitos do consumidor.

DESTINATÁRIOS

- Empresários e comerciantes (colaboradores das PME) que procuram informação acerca dos Direitos dos Consumidores.
- Diretor Geral
- Diretor Comercial
- Diretor de Vendas
- Responsáveis de Marketing
- Responsáveis do Apoio ao Cliente
- Juristas
- Assessor de Direção
- Responsáveis de Formação
- Outros profissionais de PME com interesse no tema

CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

As **CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO** são aplicáveis às modalidades de formação presencial e online.

A inscrição pressupõe o conhecimento e aceitação das **Condições Gerais de Participação**, disponíveis em:

<https://aeportugal.pt/pt/condicoes-gerais-de-participacao>