

ANEXO

Código de Conduta “Loja Aprovada DECO PROTESTE”

Cláusula Primeira - Objeto

O presente Código de Conduta reflete os Valores que devem pautar uma relação de consumo equilibrada e justa e constitui um compromisso assumido pela “Loja Aprovada DECO PROTESTE”, doravante designada por Comerciante.

Cláusula Segunda - Requisitos de negócio

1. O Comerciante deve desenvolver a atividade de comércio a retalho e ter registo de atividade comercial com uma forma societária de responsabilidade limitada, isto é, estabelecimento individual de responsabilidade limitada (EIRL); sociedade unipessoal, sociedade por quotas ou sociedade anónima e possuir idoneidade comercial bem como, tratando-se de pessoa coletiva, os respetivos administradores, gerentes ou diretores.
2. O requisito referido no número anterior é considerado não preenchido tendo em conta situações como: proibição legal do exercício do comércio; declaração de falência ou insolvência ou os administradores, gerentes ou diretores terem sido condenados, por decisão transitada em julgado, pela prática de crime doloso contra o património, crime de falsificação de documento, crime de corrupção ativa ou passiva, crime tributário, crime de desobediência ou outros que assumam especial relevância.

Cláusula Terceira - Conduta Profissional

1. No exercício das suas funções o Comerciante é totalmente responsável por todos os seus funcionários e subcontratados no cumprimento dos padrões do presente Código de Conduta.
2. O Comerciante deve encontrar-se disponível para visitas / chamadas com a equipa da DECO PROTESTE sempre que tal se mostrar necessário.
3. O Comerciante deve desempenhar as suas funções de um modo cuidado e expedito e informar a DECO PROTESTE sobre quaisquer mudanças relativas ao seu objeto de negócio, como sejam, por exemplo, o estatuto legal, o âmbito da sua atividade, falência, dissolução da empresa, administração, insolvência, liquidação relativa a qualquer proprietário ou responsável da empresa.

Cláusula Quarta - Deveres no exercício da atividade

1. O Comerciante, no exercício da sua atividade, deve cumprir os seguintes deveres:
 - a) Agir diligentemente e de acordo com os padrões técnicos e profissionais da atividade que desenvolve;
 - b) Exercer a sua atividade com o zelo, eficiência, responsabilidade e exigência devidos e em escrupulosa observância das normas legais em vigor;
 - c) Abster-se de desenvolver atividades para as quais não esteja habilitado ou não disponha das condições e ou dos recursos necessários, a nível técnico ou outro;
 - d) Adotar políticas de comércio leais, tendo em vista a proteção dos direitos do consumidor;
 - e) Promover e praticar uma política de informação ao consumidor, informando com qualidade, transparência e verdade, designadamente na utilização de meios publicitários e de comunicação;
 - f) No tratamento com o consumidor, agir com responsabilidade e profissionalismo e com a urbanidade devida em todos os momentos, proporcionando um atendimento adequado;
 - g) Respeitar a confidencialidade e o tratamento adequado das informações que obtenha por meio de relações de trabalho e de negócio, cumprindo a legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais;
 - h) Facultar as informações necessárias a uma tomada de decisão esclarecida, assegurando o cumprimento escrupuloso das condições acordadas com o consumidor;
 - i) Cumprir os requisitos de Saúde e Segurança dos Consumidores;

Cláusula Quinta - Conformidade dos bens fornecidos

O Comerciante deve fornecer apenas bens que correspondam à sua descrição e adequados para o fim a que se destinam, e que cumpram toda a legislação aplicável em Portugal e na União Europeia.

Cláusula Sexta - Indicação dos preços

1. O Comerciante assegura a indicação do preço de todos os bens destinados à venda a retalho, de acordo com as regras estabelecidas na legislação em vigor, de modo a proporcionar ao consumidor informação clara, completa e precisa.
2. Antes da compra, o Comerciante deve informar o consumidor sobre todas as despesas que este terá que suportar, para além das relacionadas com o preço do bem, como sejam despesas relativas aos custos de entrega, de montagem / instalação, ou outros serviços prestados pelo vendedor ou por terceiros por aquele contratados.

Cláusula Sétima - Entrega de orçamento

1. Quando aplicável, o Comerciante deve entregar ao consumidor um orçamento escrito e detalhado dos bens e ou serviços a fornecer, respetivos custos com a indicação da taxa de IVA aplicável e demais condições associadas, devidamente datado e indicando o prazo de validade da proposta e, quando aplicável, o prazo de entrega e ou de execução previsto.
2. O Comerciante não deve dar início à execução da proposta de orçamento, sem obter a aceitação e o consentimento prévio do consumidor, o qual pode ser prestado por carta, email ou outro meio suscetível de prova.
3. Aquando do fornecimento dos bens ou serviços constantes da proposta de orçamento aceite pelo consumidor, o Comerciante deve cumprir todas as condições acordadas entre as partes. Qualquer alteração ao orçamento previsto, ou a inclusão de bens ou serviços não contemplados, depende do consentimento expresso do consumidor.

Cláusula Oitava - Entrega de fatura

1. No fornecimento de qualquer bem ou serviço, o Comerciante deve entregar ao consumidor uma fatura que cumpra todos os requisitos legalmente previstos, nomeadamente os que lhe conferem validade do ponto de vista fiscal.
2. A fatura, ou outro documento adicional entregue pelo Comerciante no momento do pagamento, deve conter toda a informação necessária que permita ao consumidor fazer prova dos seus direitos quanto à falta de conformidade do bem, nomeadamente, deve conter a data de entrega ou fornecimento, a identificação correta dos bens fornecidos e ou a descrição detalhada dos serviços prestados, e a discriminação dos preços, incluindo taxas e impostos.
3. Tratando-se da prestação de um serviço de reparação, a fatura ou o documento adicional anteriormente referido deve conter a identificação correta do bem reparado e uma descrição detalhada da intervenção realizada e das peças substituídas.

Cláusula Nona - Práticas comerciais com redução de preço

1. Nas vendas em saldos e promoções, o Comerciante assegura o cumprimento da legislação que regula as práticas comerciais com redução de preço, com vista ao escoamento das existências, ao aumento do volume de vendas ou a promover o lançamento de um produto não comercializado anteriormente.
2. Esta disposição aplica-se às vendas a retalho praticadas nos estabelecimentos comerciais, assim como às vendas a retalho efetuadas à distância, ou por outros métodos fora dos estabelecimentos comerciais, com as devidas adaptações.

Cláusula Décima - Etiqueta Energética

Sempre que aplicável, o Comerciante, incluindo quando a oferta seja feita através da Internet, cumpre as disposições previstas nos regulamentos relativos à etiqueta energética dos produtos. Em particular, o Comerciante garante que, no ponto de venda, cada produto ostenta a etiqueta energética facultada pelo fornecedor, de modo inequívoco e claramente visível.

Cláusula Décima Primeira - Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrônicos (REEE)

O Comerciante de equipamentos elétricos e eletrônicos (EEE), incluindo contratos celebrados à distância, assegura:

- a) A retoma de REEE gratuitamente para o consumidor, à razão de um por um, no âmbito da venda de um novo EEE, desde que os resíduos sejam provenientes de equipamentos equivalentes e desempenhem as mesmas funções que os equipamentos fornecidos;
- b) Quando a venda implique uma entrega do EEE ao domicílio, o transporte gratuito do REEE retornado;
- c) A informação clara ao consumidor, no ato da compra do EEE, das possibilidades de retoma à sua disposição.

Cláusula Décima Segunda - Garantia

O Comerciante cumpre todas as obrigações relativas à garantia dos bens de consumo fornecidos ao consumidor, que sobre ele impendem, nos termos da legislação em vigor, nomeadamente, o Comerciante deve cumprir os seguintes deveres:

- a) Entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos de conformidade previstos na legislação em vigor, nomeadamente os requisitos relativos à conformidade com o contrato de compra e venda;
- b) Entregar os bens na data ou dentro do período acordado com o consumidor, salvo convenção em contrário. Na falta de fixação de data para a entrega do bem, deve entregar o bem sem demora injustificada e dentro do prazo legalmente previsto;
- c) Responder perante o consumidor por qualquer falta de conformidade do bem que se manifeste no prazo legalmente previsto;
- d) Respeitar o prazo de garantia legal dos bens que fornece ao consumidor, independentemente da nacionalidade do fabricante e das leis desse país;
- e) Durante o prazo de garantia legal, deve repor a falta de conformidade do bem que seja comunicada sem qualquer custo para o consumidor;
- f) Para efeitos de reposição da conformidade do bem, o consumidor pode exercer os seus direitos de acordo com as vias que a lei lhe confere, salvo se tal for impossível ou se impuser custos desproporcionados;

- g) Aceitar a substituição imediata do bem ou a resolução do contrato, conforme a opção do consumidor, quando a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem;
- h) Quando a reparação for a via escolhida para reposição da conformidade do bem, deve fornecer ao consumidor um documento comprovativo da entrega do bem para reparação, devidamente datado e contendo a identificação completa e correta do bem;
- i) Após a conclusão da reparação, deve fornecer ao consumidor um documento comprovativo da mesma, devidamente datado, contendo a identificação do bem reparado e uma descrição detalhada da intervenção realizada e das peças substituídas e informar o consumidor que o bem reparado goza de um prazo de garantia adicional de seis meses, por reparação, até um limite de quatro reparações;
- j) Quando a substituição for a via escolhida para a reposição da conformidade do bem, deve fornecer ao consumidor um documento comprovativo da entrega do bem substituto, datado e contendo a identificação deste, de modo a permitir a contagem correta do respetivo prazo de garantia legal, que será igual à do bem substituído;
- k) Quando a resolução do contrato for a via escolhida o Comerciante deve reembolsar o consumidor, no prazo de 14 dias, a partir da data em que foi informado dessa decisão, nunca impondo a aceitação de uma nota de crédito, a qual dependerá da aceitação expressa pelo consumidor;
- l) O Comerciante assume o tratamento diligente das situações relacionadas com a falta de conformidade dos bens e serviços fornecidos que lhe sejam apresentadas, desenvolvendo os esforços necessários para que possam ser resolvidas com o mínimo de transtorno para o consumidor.

Cláusula Décima Terceira - Garantia Comercial

No caso de garantias de iniciativa do produtor ou do comerciante, as mesmas são opcionais, e vinculam nos termos e nas condições previstas na declaração de garantia comercial e da publicidade disponibilizada antes ou no momento da celebração do contrato. São ainda vinculativas as condições anunciadas em publicidade anterior ou concomitante ao momento da celebração do contrato.

O Comerciante deve entregar ao consumidor a declaração de garantia comercial por escrito ou em qualquer outro suporte duradouro a que aquele tenha acesso, até ao momento da entrega do bem. A declaração de garantia comercial deve ser redigida em língua portuguesa, em linguagem clara e inteligível, e ser devidamente datada. Deve incluir as seguintes menções:

- a) A declaração clara de que os direitos da garantia legal não são afetados;
- b) A informação clara e expressa acerca do objeto da garantia comercial, bem como das condições para a atribuição desses benefícios, incluindo a enumeração de todos os encargos, nomeadamente os relativos às despesas de transporte, de mão-de-obra e de material, e ainda os prazos e a forma de exercício da garantia, incluindo a quem incumbe provar a falta de conformidade e o prazo aplicável a tal ónus;
- c) O procedimento a seguir pelo consumidor para executar a garantia comercial;

- d) A designação dos bens aos quais a garantia comercial se aplica;
- e) Duração e âmbito territorial da garantia;
- f) Firma ou nome e endereço postal, ou, se for o caso, eletrónico, do autor da garantia que pode ser utilizado para o exercício desta.

Cláusula Décima Quarta - Proteção de dados pessoais

1. A proteção das pessoas singulares relativamente ao tratamento de dados pessoais é um direito fundamental.
2. O Comerciante garante o cumprimento da lei relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, em tudo o que seja aplicável em razão da relação com o consumidor.

Cláusula Décima Quinta - Política de reclamações

Em matéria de reclamações, o Comerciante:

- a) Deve garantir a receção de todas as reclamações e estabelecer um processo de tratamento adequado das mesmas, que inclua a resposta ao consumidor num prazo razoável e, quando for caso disso, o desenvolvimento das ações necessárias à correção da situação;
- b) Não deve encaminhar ou exigir que o consumidor se dirija ou encete qualquer negociação diretamente com subcontratados, fabricantes, companhias de seguros, ou quaisquer outras entidades terceiras, para resolver a sua reclamação;
- c) Se for caso disso, após acordo com o consumidor, deve executar o mais rápido possível a necessária ação corretiva, minimizando o transtorno causado;
- d) Deve esforçar-se para resolver as reclamações de forma amigável com o consumidor;
- e) Quando uma reclamação for julgada sem fundamento, deve oferecer ao consumidor que a apresentou uma explicação completa e detalhada do motivo pelo qual a mesma não será considerada.

Cláusula Décima Sexta - Mediação de conflitos com o consumidor

1. Em caso de litígio e na impossibilidade de chegar a acordo com o consumidor, o Comerciante aceita a intervenção da DECO PROTESTE enquanto representante deste, comprometendo-se em qualquer caso, à procura de uma solução que respeite os direitos interesses do consumidor.
2. O Comerciante compromete-se a responder ao consumidor e à DECO PROTESTE no prazo máximo de 10 dias úteis contados a partir da receção de qualquer comunicação.

Cláusula Décima Sétima - Livro de reclamações

1. O Comerciante tem o livro de reclamações no seu estabelecimento, afixa a informação relativa à sua existência e à entidade competente para apreciar a reclamação, e assegura o cumprimento das obrigações relacionadas. Em particular, o Comerciante garante a disponibilização do livro de reclamações sempre que este lhe seja pedido pelo consumidor.
2. O Comerciante que tenha livro de reclamações no seu estabelecimento físico, bem como aquele que tenha presença na Internet, desenvolvendo uma atividade económica através de um sítio, deve ter o livro de reclamações eletrónico e garantir a receção e o tratamento das reclamações que lhe forem remetidas através desta plataforma.

Cláusula Décima Oitava - Seguros

1. O Comerciante deve ter as apólices de seguro adequadas para cobrir todos os riscos relevantes da sua atividade, incluindo um seguro de responsabilidade civil e os seguros legalmente obrigatórios.
2. Deve fornecer a documentação das apólices de seguros mediante solicitação da DECO PROTESTE.

Cláusula Décima Nona - Responsabilidade ambiental

1. O Comerciante deve respeitar as normas ambientais vigentes e assegurar que do exercício da sua atividade, tanto quanto possível, não resultem quaisquer danos ou prejuízos evitáveis para o ambiente.
2. O Comerciante deve adotar as melhores práticas, mitigando os impactos ambientais negativos decorrentes da sua atividade e das relações estabelecidas com o consumidor.
3. O Comerciante assegura que, sempre que lhe seja aplicável, procede à faturação das taxas associadas (ecovalor) e devidas pela reciclagem dos produtos que comercializa e assegura o respetivo tramite do fluxo financeiro para as entidades gestoras beneficiárias.
4. O Comerciante assegura, por outro lado, que recolhe, livre de quaisquer encargos para o consumidor, os resíduos que se enquadram na sua área de atividade bem como procede ao seu tratamento e reencaminhamento de acordo com todas as disposições técnicas regulamentares em vigor. Entre outros, especificam-se os seguintes setores sujeitos a essa obrigação:
 - Óleos lubrificantes e óleos lubrificantes usados: Sempre que estes resíduos sejam resultado da sua atividade, o comerciante é responsável pela sua correta armazenagem e reencaminhamento para o circuito adequado de gestão de óleos usados;
 - Baterias auto: O Comerciante recebe a bateria usada, independentemente de aquisição ou não de nova unidade por parte do consumidor, procedendo ao correto armazenamento e encaminhamento para a Entidade Gestora responsável.

- Pneus e pneus usados: O Comerciante recolhe os pneus usados entregues pelo consumidor, na compra de pneus novos do mesmo tipo e na mesma quantidade, e reencaminha para a respetiva entidade gestora;
- Equipamentos elétricos e eletrónicos e resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos: O Comerciante recolhe e encaminha adequadamente os Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos quando o consumidor compra um novo equipamento, desde que este seja de características equivalentes. O encaminhamento é feito para uma das Entidades Gestoras habilitadas para este fluxo.

Cláusula Vigésima - Igualdade e não discriminação

O Comerciante, bem como os seus colaboradores, não deve praticar qualquer tipo de discriminação que seja incompatível com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente em razão da deficiência, raça, origem étnica, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual, com qualquer consumidor com o qual se relacione.

Cláusula Vigésima Primeira – Utilização do Selo

O Comerciante, bem como os seus colaboradores, só podem usar o selo “Loja Aprovada” na loja física contratualizada, não podendo replicá-lo noutros estabelecimentos ou usá-lo em outros canais de comunicação. A validade do selo é de 12 meses após a entrada em vigor do contrato sendo que, após o seu termino, o selo deve ser retirado do local de exposição do respetivo estabelecimento.