



Guia da Internet



Tudo o que sempre quis saber sobre a Internet

- Comprar na Internet
- Comunicar com os amigos
- Navegar em Segurança
- Ser o primeiro a ser atendido nos serviços públicos



laredoute.pt

A maior loja de moda on-line!

Parka
29€
90



100% MODA

Receba as nossas **NEWSLETTERS** semanalmente e aproveite as nossas **OFERTAS EXCLUSIVAS! SUBSCREVA JÁ!**

Organizado por:



Patrocinadores Principais:



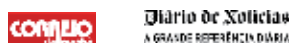
Patrocinadores:



Apoio Institucional:



Media Partners:



Transportadora
Aérea Oficial:



Agente de Viagens
Oficial:



Apoios:



Índice

Liberdade para escolher + tempo para viver ...	p.02
Internet: uma porta de entrada para múltiplas vantagens	p.06
Discurso Directo	p.08
Compras em diversidade e qualidade	p.12
Retrato de compradores bem informados	p.26
Ligações sempre presentes	p.30
Multibanco: novas janelas para as compras electrónicas ...	p.34
Mais tempo para aprender	p.36
Prioridade para a comunicação	p.38
Negócios em linha directa	p.40
Comparar preços antes de comprar	p.42
Simplificar a Administração Pública	p.44
Consumir com direitos ...	p.48
Cuidados básicos para compras de sucesso	p.54
Ligações úteis	p.56

Use este código
Uma nova forma de ler o Guia

Este ano a ACEPI introduziu uma nova forma de aceder à informação do Guia. Com este código pode ver os conteúdos no seu telemóvel de forma fácil. Grande parte dos equipamentos já possui o software necessário para ler Códigos QR, mas pode descarregar o software das lojas de aplicações ou do site i-nigma.com. É simples e rápido.



A edição deste Guia é organizada pela ACEPI em parceria com a UMIC ACEPI – Associação do Comércio Electrónico e Publicidade Interactiva TagusPark - Núcleo Central 275 • 2740 122 OEIRAS
Tel: (+351) 309 906 071 • email: info@acepi.pt • www.acepi.pt



Liberdade para escolher + tempo para **viver**

Comodidade, diversidade e poupança de tempo e dinheiro são os trunfos apresentados pela Internet, que se torna uma plataforma de excelência para as compras online.

NOS ÚLTIMOS 15 ANOS a Internet foi, sem dúvida, o principal factor de transformação da sociedade. Criando um acesso fácil e generalizado ao mundo de informação e entretenimento, que se tornou acessível no ecrã do computador e do telemóvel, a Internet abriu novas janelas, simplificando a procura e partilha de conhecimento, a comunicação entre pessoas em diferentes partes do mundo, e a forma como usamos o tempo de lazer. Mas é também, cada vez mais,

o ponto de partida para a compra de produtos e serviços, oferecendo maior comodidade, diversidade e poupança de tempo e dinheiro.

Numa sociedade em que o tempo é um dos bens mais preciosos, a procura por novas tecnologias e serviços que ajudam a facilitar a vida é uma constante, libertando tempo para actividades de maior valor e enriquecimento pessoal e familiar.

Nos últimos anos os serviços na Internet estenderam o seu alcance, ajudando a



4,6 milhões
de portugueses utilizam a Internet
de forma regular, no computador
ou no telemóvel.

Fonte: Mediascope Europa, Janeiro de 2010

optimizar tarefas diárias e tornando-as mais eficientes.

Utilizando as ferramentas que foram criadas para simplificar a vida dos cidadãos, sobretudo na realização de compras na relação com o Estado e na execução de alguns serviços, pode ganhar tempo para ir a um concerto, ou uma exposição, brincar com os filhos ou simplesmente ler um bom livro em frente ao mar num final de tarde, luxos raros na correria do mundo actual.

Se fizer contas ao tempo que perde para ir a um supermercado ou a um centro comercial escolher alguns produtos, ficando limitado pelo horários definidos pelas loja, enfrentando o trânsito, os transportes e muitas vezes a multidão de compradores, irá valorizar mais a possibilidade de ter uma experiência positiva de compra sem sair de casa ou

do escritório, escolhendo produtos com calma, comparando-os, pagando-os e recebendo-os depois comodamente em casa. Naturalmente continuará a haver espaço para a compra nas lojas físicas, mas vale mais reservar estas compras para produtos especiais do que para as aquisições rotineiras, nas quais não há qualquer valor acrescentado em serem feitas directamente em vez de usar o comércio electrónico.

Compras sem fronteiras

À medida que as plataformas das lojas são mais fáceis de usar e que as ligações Internet são mais rápidas, os clientes podem ter acesso a experiências de compra mais ricas, com apresentação de imagens e vídeos sobre os produtos, construção de listas de compras habituais e sistemas de comparação de caracterís-

Tempo é dinheiro

As compras pela Internet garantem igual ou maior variedade de escolha do que a que está disponível num Centro

Comercial tradicional.

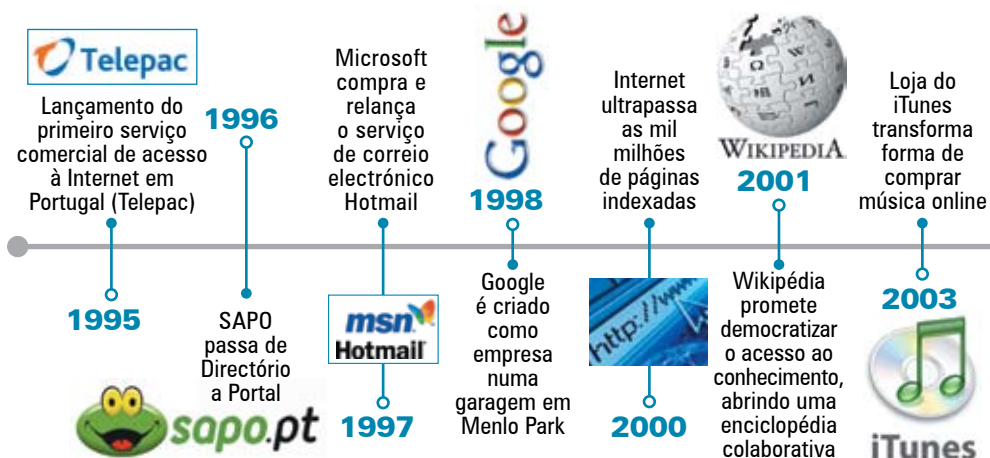
E depois de pagar só tem de esperar que lhe entreguem as compras na morada indicada.



ticas que tornam todo o processo mais agradável e prático. Também nas entregas a tendência promove a facilidade, com a possibilidade de receber os produtos em casa com entregas personalizadas, como fazem os supermercados, ou de sistemas de logística porta-a-porta. A entrega via correio, com a encomenda a chegar à casa do cliente ou a ser levantada na estação de correios, é outra das possibilidades usadas pelos lojistas, que querem eliminar as barreiras de compra e oferecem muitas vezes os custos de portes para cativar os clientes.

Por tudo isto a tendência para abraçar os meios de compra electrónicos é global, estando mais desenvolvida em países onde a sofisticação das lojas e da oferta está mais apurada, como nos Estados Unidos e na Europa, ou onde os clientes perceberam mais rapidamente as vantagens destes sistemas, como os países do norte da Europa e o Japão.

Internet: 15 anos de mudanças aceleradas



Multiplicar o tempo livre: **8.00h** - Verificar saldo e transferências no Homebanking

9.32h - Leitura do jornal online, através de um serviço de subscrição de ePaper

11.00h - Verificar se a encomenda de livros escolares das crianças já está completa

12.35h - Encomendar as compras do supermercado, mesmo a tempo para o Jantar. Aproveitar para tirar umas ideias de receitas...

14.00h - Compra de bilhetes para o Teatro de 6ª feira à noite

16.20h - Depois da reunião em que referiram a última obra de um Guru de gestão, compra online do livro em formato eBook


18.50h - Compra do álbum dos Muse para ouvir no MP3 no comboio, de regresso a casa

22.00h - Aluguer de um filme no Videoclube do serviço de TV por subscrição



2004

Lançamento do Portal do Cidadão, dando acesso a serviços públicos online

YouTube reinventa a forma de ver vídeos na Internet
2005


2006


Facebook cria novas formas de ligação entre amigos

Apple lança o primeiro iPhone entrando no mercado de telefonia móvel
2007



2007
Amazon lança Kindle, o leitor digital que democratizou o acesso a eBooks

Internet influencia eleição do presidente norte-americano Barak Obama
2008



2010
Internet móvel usada por 2,1 milhões de portugueses



Internet: uma porta de entrada para múltiplas vantagens

Um em cada três europeus já experimentou as vantagens e comodidade das compras online. A diversidade da oferta e a poupança de preço justificam a repetição da experiência.

AS COMPRAS online já entraram nos hábitos de milhares de portugueses, que, tal como os internautas de todo o mundo, perceberam as vantagens da comodidade e conveniência de poderem fazer compras 24 horas por dia e escolherem as lojas com os melhores produtos e preços mais apelativos.

A variedade de oferta é um dos benefícios mais referenciados por quem compra

na Internet. Na prática há um mundo de lojas disponíveis sem sair de casa, e os utilizadores podem saltar de loja em loja de forma fácil e rápida e escolher entre os diversos produtos, comparar características e preços e fazer a transacção de forma fácil, recebendo depois os produtos em casa, ou noutra local da sua conveniência.

A escala global aplica-se aqui eficaz-



Compra em três cliques

O processo de compra na Internet é bastante semelhante ao que experimentamos no mundo real. É preciso entrar na loja, escolher o produto, verificar características, comparar preços, colocar no carrinho de compras e dirigir-se à caixa para pagar. Da mesma forma, pode desistir antes do pagamento, abandonando a compra ou uma parte dos produtos escolhidos. No fim, para pagar, a escolha dos meios de pagamento é variada, desde a cobrança contra entrega (pagamento presencial quando recebe o produto) ao pagamento por cartão de crédito ou débito, passando pelo Multibanco ou Telemultibanco, através do pagamento de serviços.

mente e em muitos produtos não há grande diferença entre comprar dentro da mesma cidade, país ou continente. O tempo que se poupa, mas também a comodidade, pode ser transformado de forma útil.

Comodidade a toda a prova

Com a maturidade da oferta, as plataformas electrónicas acessíveis na Internet, através dos computadores ou dos telemóveis, propiciam novas formas de conhecer os produtos. As lojas são cada vez mais fáceis de utilizar, usando o "conhecimento" acumulado das prefe-

rências dos utilizadores e de milhares de outros compradores para apresentarem sugestões oportunas, que podem complementar as opções de compra.

À questão da comodidade e da conveniência junta-se a facilidade de comparar produtos e preços. Basta usar um motor de busca ou visitar três ou quatro lojas para encontrar a melhor oferta, mais completa e com maior garantia de serviço ou assistência pós venda. Apesar de tudo, a criação de uma relação de confiança continua a ser fundamental e por isso muitas vezes os utilizadores optam por comprar online nas lojas preferidas.

“Discurso Directo

A Internet foi uma das melhores coisas que me podiam ter acontecido

O tempo hoje custa menos a passar a Júlio Silva e os louros de tal feito vão direitinhos para a Internet. A grande rede permite-lhe uma liberdade que não tem na vida real, devido às dificuldades de locomoção, e diz mesmo que foi uma das melhores coisas que lhe podiam ter acontecido. Por isso é normal que sempre que pode “navegar” gaste facilmente cinco a seis horas do seu dia online. Como muitas outras ciberviagens, esta também começa pelo acesso à caixa de email. A seguir é alimentar a paixão pelos veículos de quatro rodas em sites da especialidade. Por último, mas não em último, Júlio Silva gosta de se perder nos mapas do Google e descobrir curiosidades geográficas até então desconhecidas por si. Pelo meio vai tratando da quinta que tem no popular FarmVille.



Júlio Salvador Silva •
48 anos,
reformado por invalidez



Susana Marques •
31 anos, funcionária de um
escritório de contabilidade

As novas tecnologias vieram definitivamente revolucionar o meu trabalho

A trabalhar há vários anos num escritório e contabilidade, Susana Marques acompanhou as mudanças que levaram para a Internet muitas das obrigações das empresas. Tira partido delas e reconhece-lhes vantagens. “As novas tecnologias vieram definitivamente revolucionar o meu trabalho, sem elas tudo era muito mais moroso. Ganhamos tempo e dinheiro, tudo fica muito mais acessível apenas com alguns cliques”. O envio de IRS, IRC e IES através do site do Portal das Finanças ou a entrega mensal de folhas de remuneração, inscrição e cessação de funcionários nos serviços online da Segurança Social são alguns dos serviços mais usados por Susana a nível profissional.



**Maria de Fátima
Bilro Fonseca** •
54 anos, Advogada

Sempre que possível, opto pela adesão a serviços online

A Internet permite-lhe poupar tempo, dinheiro e incómodos, por isso, “sempre que possível” opta pelos serviços online, confessa Fátima. Há cerca de três anos substituiu as visitas ao supermercado pelas encomendas no site do Continente e até à data não tem reclamações a fazer.

“Estou sentada, não tenho de andar na confusão, consigo ver todos os produtos e preços. Pago uma taxa para receber os produtos, mas

não tenho de me cansar. Se fosse à loja e pedisse a entrega em casa teria de pagar na mesma”, argumenta.

Banca online, facturas electrónicas, compras de viagens e estadias em hotéis, bilhetes de cinema, pagamentos de impostos, selo do carro, propinas e exames da universidade da filha, são apenas algumas das actividades que passou a desempenhar exclusivamente na Internet, poupando “tempo, filas, gasóleo, estacionamento”, afirma a advogada para quem passou a ser “muito raro ir ao multibanco”.

Aprendi a ir à Internet, enviar emails e usar o messenger



José Friezas •
58 anos, Reformado

A Internet é uma conquista recente na vida de José Friezas. A distância do filho, nora e neta, que moram em Inglaterra, tornou-se mais relevante depois de identificado o cancro no cólon que enfrenta actualmente, o que o levou a investir num computador e numa ligação à Internet. “Comecei por aprender a jogar, como acho que acontece com a maior parte das pessoas, mas aos poucos fui conseguindo fazer outras coisas e hoje sei ir à Internet, enviar emails, usar o messenger...”. E a ligação à rede já não serve só para falar com a família. Passou a ser também uma forma de entrar em contacto com as rádios que gosta de ouvir e um canal para apresentar as suas queixas, quando as tem. O primeiro PC deu entretanto lugar a um segundo, onde a câmara exterior passou a câmara incorporada no equipamento.



Leonor Fernandes •
35 anos,
professora bibliotecária

Consultar o email e actualizar o blog

Consultar o email e actualizar o blog que criou no início do ano lectivo anterior, para a biblioteca do Agrupamento Vertical de Escolas de Azeitão, onde trabalha, são as “tarefas” que Leonor Fernandes cumpre, obrigatoriamente, sempre que se liga à Internet. A navegação online faz-se depois do acesso a sites ligados à actividade profissional, como o portal da Rede de Bibliotecas Escolares (RBE) ou do Plano Nacional de Leitura (PNL), e para pesquisa. No contacto com as crianças, “que hoje em dia adoram mexer nos computadores” julga ser importante orientá-los para uma utilização correcta da Internet, sugerindo-lhes hipóteses adequadas à sua faixa etária.

Hoje em dia não saberia comprar viagens sem ser pela net

De livros a bombas para tirar leite materno, Susana já comprou de quase tudo na Internet, mostrando-se uma utilizadora convicta do comércio electrónico - que lhe permite poupar tempo, fazer uma selecção mais apurada de artigos e preços e encontrar aquilo que muitas vezes não consegue adquirir nas lojas tradicionais, explica.

Tudo começou quando descobriu os livros da Amazon. Em 1998, estava a começar um mestrado, na Bélgica, e pediu ao professor que lhe indicasse uma livraria. “Qual livraria? Isso compra-se na Amazon”, respondeu-lhe o docente. Desde então, nunca mais comprou livros de outra forma.

Depois dos livros vieram os bilhetes de avião e comboio. E as reservas de hotéis, a roupa, os sapatos, os presentes das listas de casamento, móveis, máquina fotográfica, baterias e discos externos para o computador, ou até mesmo o berço do filho, que só assim era vendido em Portugal.

“Hoje em dia não saberia comprar viagens sem ser na net”, afirma Susana, que “há dez anos ou mais” não usa outro meio, e é “capaz de perder horas” na Web para encontrar a opção mais barata.



Susana Peralta Perelman •
35 anos, Economista

Perto de casa, do emprego,
do ginásio, da creche...
Perto de si!

Pick me



O SEU PONTO CHRONOPOST

Faz compras Online? Não tem possibilidade de ficar em casa a aguardar pela entrega das suas encomendas?

A Chronopost criou a solução para si!

Com uma rede de 350 lojas em Portugal, **Pick me!** é a resposta para o levantamento das suas encomendas, ao virar da esquina. Para conhecer a localização dos pontos **Pick me!** vá a www.chronopost.pt.



PROXIMIDADE

350 lojas à sua disposição



CONVENIÊNCIA

7 dias por semana em horário alargado sendo na sua maioria lojas em Centros Comerciais



ALERTA POR SMS

informação sobre a entrega da sua encomenda na loja escolhida



TRACEABILIDADE

informação em tempo real, com a colocação de terminais de leitura óptica nas lojas



MEIOS DE PAGAMENTO DIVERSIFICADOS

multibanco, cheque ou numerário



Compras em diversidade e qualidade

Encomendar as compras de supermercado a meio da noite, comprar jóias de um designer italiano sem sair de casa e carregar as últimas músicas e livros nos leitores digitais são tarefas à distância de alguns cliques.

PRATICAMENTE todos os produtos que hoje pode encontrar à venda nos canais tradicionais estão também presentes em lojas na Internet, à distância de alguns cliques e com vantagens a nível da comodidade, diversidade e dos preços.

Se numa primeira fase as compras na Internet estavam centradas em livros e CDs, produtos que deram um grande impulso inicial ao comércio electrónico

e desbravaram caminho, ajudando os utilizadores a ganhar confiança, hoje juntam-se a estas categorias novas classes de artigos e serviços desmaterializados, como a música ou vídeos dos quais pode beneficiar imediatamente após a compra, ouvindo o novo álbum de um artista que ainda não chegou às lojas ou vendo um documentário ainda não editado em DVD.



Dos artigos do dia-a-dia, como as mercadorias de supermercado, às compras especiais – de produtos de luxo ou de um novo automóvel, a variedade e a diversidade tornam mais apelativa a procura pela Internet, onde também se podem encontrar produtos tradicionais portugueses e de outros países e regiões. E, ainda que a compra possa não ser finalizada online, pelo processo de decisão passa a escolha e comparação na Internet.

Viagens na ponta dos dedos

Os portugueses escolhem cada vez mais as viagens como um dos seus momentos de lazer favoritos, seja dentro de fronteiras ou para destinos exóticos. Sonhar com uma viagem ou uma escapadela de fim-de-semana passa muitas vezes por ver os locais onde se quer passear, a sua oferta cultural, validar a facilidade

Viagens virtuais

Os sites de turismo atraem cada vez mais portugueses que se informam sobre a oferta no destino e as análises de outros viajantes antes de decidir onde vão passar as próximas férias. Mesmo que a compra seja formalizada na agência, a Internet é sempre a porta de entrada.

de acesso ou as condições meteorológicas. Na Internet a procura de ofertas de pacotes ou bilhetes de avião é facilitada pela possibilidade de cruzamento de informação em diversas ferramentas, mas para muitos o atractivo reside também na busca dos melhores preços, às vezes em oportunidades de última hora ou – pelo contrário – em compras antecipadas. A oferta nesta área é cada vez mais vasta e vale a pena comparar os preços e serviços oferecidos, tendo em atenção que muitas agências de viagens colocam já os seus pacotes na Internet mas que também as transportadoras aéreas, os hotéis e outros serviços de alojamento disponibilizam reservas e compras online, bastando

Jornais Digitais

Não se limitando aos livros, os leitores dedicados de eBooks e Tablets oferecem uma nova forma de ler jornais, que são descarregados digitalmente antes de chegarem às bancas. A tecnologia permite também um arquivo temporário sem a acumulação de papel e é uma nova forma de rentabilização para a indústria.



apresentar o documento impresso que substitui o bilhete ou o voucher.

Jornais do dia, antes de sair de casa

Em vez de concorrer com a venda dos jornais e revistas em papel, a disponibilização de conteúdos online torna-se cada vez mais um complemento importante para os grupos de média. Com acesso grátis, mas limitado, ou pago e integral às páginas dos jornais, estes modelos estão a alterar hábitos de leitura no computador ou no ecrã de telemóvel. O formato e-paper está também acessível nos tablets da Apple e nos leitores de eBooks da Kindle, onde os jornais e revistas podem

ser subscritos em modelos diários, mensais ou anuais, sendo entregues muitas vezes antes de chegarem fisicamente às bancas dos jornaleiros.

Supermercado a qualquer hora

Passear pelos corredores do supermercado com um carrinho que se vai enchendo de produtos segundo uma lista predefinida pode ser uma tarefa feita a partir do conforto do lar, evitando cansaço e filas para pagar, assim como o trabalho de transportar até à porta de casa as dezenas de sacos com os produtos. Os principais supermercados portugueses têm serviços na Internet, embora ainda de abrangência





www.elcorteingles.pt

O SEU SUPERMERCADO NA INTERNET

Toda a qualidade e variedade do Supermercado El Corte Inglés com as vantagens de comprar na internet

Variedade de escolha

Mais de 30.000 produtos em alimentação, drogeria e higiene pessoal. A maior selecção de produtos de talho, peixaria e frutaria, preparados rigorosamente para si.



Um serviço à sua medida

Escolha o horário de entrega que mais lhe convém. **Receberá o seu pedido em 24 horas** e em perfeitas condições, graças à nossa frota de veículos refrigerados.



Qualidade e garantia

Faça as suas compras com toda a confiança. Aceitamos a devolução de qualquer artigo no caso de não ficar satisfeito. **Conte com a garantia de serviço El Corte Inglés.**



A GARANTIA DE UM SERVIÇO ÚNICO

NOVO SERVIÇO

Agora também em
www.elcorteingles.pt

Toda a qualidade e variedade do Club del Gourmet com as vantagens de comprar na internet





regional limitada, e facilitam a vida dos consumidores nesta tarefa essencial para o bom funcionamento de qualquer lar. Os produtos estão organizados por secções e podem ser adicionados ao carrinho de compras consoante as quantidades ou peso pretendido, sendo possível definir uma lista de compras habituais para que numa próxima compra seja mais simples encontrar o item ou marca preferida. Como vantagem adicional tem a garantia de que os frescos e congelados chegam nas melhores condições a casa, já que são transportados em caixas térmicas, não passando pelo processo de descongelação que pode deteriorá-los. Mesmo a fruta, legumes, carne ou peixe podem ser comprados em total segurança já que na retaguarda dos serviços electrónicos estão pessoas que escolhem e embalam os melhores artigos.

Design global

O vestuário também encontrou na Internet uma montra global. Algumas das principais lojas de roupa online herdaram a experiência dos catálogos, colocando na Internet as imagens, informações e preenchimento de cupões de compras que antes eram apenas distribuídos pelo correio, chegando assim de forma mais rápida e fácil aos clientes. As promoções podem ser segmentadas e as sugestões de novas peças enviadas por email, despertando o interesse dos clientes.

Para além do pronto-a-vestir, há um novo segmento de empresas a entrar nesta área, tirando partido das ferramentas de adaptação e visualização que estão disponíveis. A venda de sapatos e roupa por medida tem no comércio electrónico uma forma de alargar horizontes e responder de forma mais eficiente às necessidades específicas de cada cliente. É só tirar as medidas e escolher um modelo virtual que depois veste as roupas para que o cliente possa ver como lhe fica, sem passar pela maçada de ir à loja.

Automóvel pronto a personalizar

O sector automóvel é um dos que já percebeu claramente as vantagens da Internet para atrair clientes. As principais marcas de fabricantes e alguns stands têm online verdadeiras obras-primas de usabilidade para um utilizador interessado em comprar um carro novo. A apresentação dos modelos, com possibilidade de visualização de pacotes de equipamento e motorização, comparativos simples de visualizar e simuladores de preços, são

acompanhados muitas vezes de aplicações que deixam antever o resultado final na escolha de uma determinada cor, combinação de estofos e jantes.

Quem passou já pela tortura de visitar stands e navegar entre catálogos dá mais valor às vantagens de poder estar confortavelmente sentado em casa e ver com o resto da família quais os automóveis que correspondem aos gostos e necessidades de todos.

Mesmo que a compra ainda não seja finalizada pela Internet, o certo é que quando se chega ao local a escolha já está muitas vezes feita.

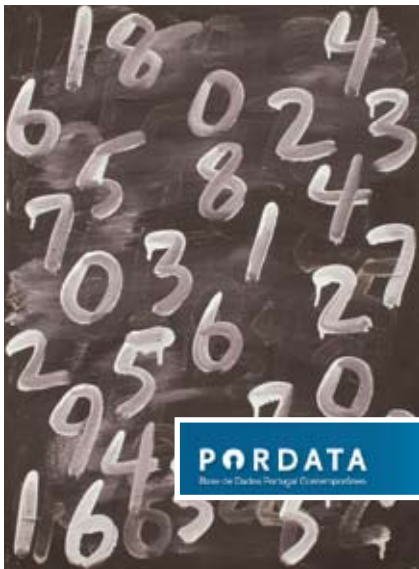
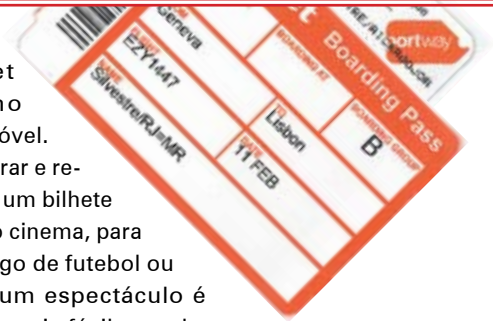
Bilhetes impressos em casa ou recebidos no telemóvel

A aquisição de bilhetes é outra das áreas a que as plataformas electrónicas trouxeram uma nova facilidade, seja na In-

ternet ou no telemóvel.

Comprar e receber um bilhete para o cinema, para um jogo de futebol ou para um espectáculo é agora mais fácil a qualquer hora e sem sair de casa. Somando-se a estas vantagens pode ver-se de imediato uma pequena apresentação em vídeo do filme escolhido ou ler uma crítica do bailado ou teatro que está em cena.

Os lugares podem ser escolhidos no momento, com a percepção clara da localização face ao palco, ao ecrã ou ao relvado. Os bilhetes serão mais tarde recebidos em casa, por correio, ou, em alguns casos, através de um simples



Todos os dados estatísticos

O site Pordata resulta de uma iniciativa da Fundação Francisco Manuel dos Santos e reúne estatísticas sobre quase todas as áreas da sociedade portuguesa, num retrato fiel do Portugal contemporâneo. População, Saúde, Educação e Cultura são apenas alguns exemplos dos temas que podem ser consultados online de forma gratuita, recuando em alguns casos aos últimos 50 anos. Os dados são fornecidos por mais de 30 entidades que produzem estatísticas certificadas.

O site a visitar é www.pordata.pt

número de transacção que tem de ser apresentado na bilheteira física da sala de espectáculo, ou até por uma mensagem SMS com um pictograma ou um código alfanumérico especial, o qual é lido, por exemplo, através de torniquetes com leitor óptico, já actualmente em utilização nos acessos a um estádio de futebol em Portugal permitindo a entrada directa ao portador do telemóvel.

Da lojinha regional para o mundo

Através da Internet é possível comprar um bocadinho de cada canto de Portugal, aproveitando o melhor que o artesanato e o fabrico personalizado e manual dos produtos pode trazer. De qualquer lado do mundo podem ser encomendadas as alheiras de Mirandela, os doces típicos

de Aveiro ou as esculturas em barro de Évora. Negócios que não teriam escala para chegar tão longe fora da plataforma de comércio electrónico. A venda online leva também a todos as peças mais emblemáticas das lojas dos museus portugueses, que podem ser compradas online através da loja do Instituto Português dos Museus, onde se encontram livros, catálogos, mas também faianças, porcelanas, têxteis, serviços e cristais ou jogos.

Ecrã de cinema na sua sala

Com a velocidade da Internet a aumentar exponencialmente e a tecnologia de exibição de vídeos e música a evoluir de forma rápida, ver cinema em casa e ouvir um concerto ou um CD de alta qualidade fazem parte das rotinas de muitos utilizadores.

Videoclube dentro da televisão

Os videoclubes tradicionais estão em extinção, sendo rapidamente substituídos por soluções de vídeo on demand fornecidas pelos serviços de IPTV e de cabo, que garantem preços competitivos e a visualização imediata dos conteúdos, que ficam disponíveis apenas por 24 horas. Basta escolher o filme que quer ver, pagando na factura mensal.



Os CDs e DVDs comprados nas lojas ou alugados em clubes de vídeo têm uma alternativa digital, de aquisição à medida das necessidades e interesses.

As lojas de música online que comercializam faixas de canções de um portfólio de milhões de álbuns, músicos e bandas, que depois podem ser descarregadas para o PC, para o telemóvel ou leitor de MP3, ou gravadas num CD, já ganharam a adesão dos mais jovens mas também de adultos que querem ouvir edições raras ou novidades que ainda não estão disponíveis nas lojas. Da mesma forma os serviços de pay per view, disponíveis nas redes de cabo ou na televisão por IP (IPTV) dão maior flexibilidade na escolha de uma série ou filme que se pretende ver em determinado momento, sem exigir que se saia de casa para ir ao clube de vídeo.

Convite a uma casa nova

Com a ajuda de fotografias de vários ângulos dos imóveis e descrições detalhadas, as imobiliárias portuguesas têm colocado na Internet milhares de casas à venda, facilitando a pesquisa por localização e tipo de residência, seja andar, moradia ou quinta rústica. O crescente



Novos modelos para os jogos

Os circuitos tradicionais de venda de jogos estão a ser mudados com as lojas online, ligadas às consolas de jogos, e as estratégias que passam pelos jogos multiplayer, onde o jogo decorre sempre na Internet, pagando o jogador uma assinatura. Nos telemóveis a tendência é semelhante, tirando partido da massificação que permite preços a rondar 1 euro.

interesse dos utilizadores por vídeos, e a maior capacidade dos computadores e das ligações de acesso Internet, permitem já usar novas ferramentas para mostrar melhor as casas, entre as quais se contam as imagens panorâmicas, os vídeos e a geolocalização – com fotografias de satélite das redondezas.

Os sites permitem ainda que os utilizadores coloquem as suas propriedades à venda directamente, criando páginas específicas e personalizadas para melhor promoverem as casas.

Mais recentemente também os leilões se juntaram às formas de compra, com casas de diferentes tipologias e regiões a ficarem disponíveis para a maior licitação.

Homebanking e investimento

Os bancos, seguradoras e empresas de corretagem usam já há alguns anos a Internet como veículo de comunicação e interacção com os seus clientes. Longe do tempo em que se pensava que o sector bancário podia dispensar o contacto pessoal e os balcões, substituindo-os por plataformas electrónicas (na Internet e telefone), hoje a tendência aponta para a especialização do contacto directo, enquanto as tarefas rotineiras são deixadas para o homebanking e os sites das instituições.

Fazer transferências, gerir e consultar saldos e até subscrever produtos bancários e de

corretagem fazem parte do quotidiano de muitos portugueses, que também optam por recolher informação sobre seguros online, onde podem também participar sinistros.

Livros novos em 60 segundos

Com os novos formatos propostos pela Kindle, a Apple e até as tradicionais fabricantes de PCs, os leitores de livros digitais começam finalmente a ganhar espaço num mercado onde o formato electrónico traz vantagens claras de preço e de “arrumação”, já que milhares de livros cabem dentro de um único invólucro que ocupa pouco espaço na prateleira. Vendidos em livrarias online ou descarregados de repositórios gratuitos, estes livros não substituem ainda as vendas em papel, que estão ainda entre as preferências dos



internautas. Há já alguns anos que um dos períodos mais importantes de venda de livros pelas livrarias online é o início do ano escolar, já que os educadores optaram pela facilidade de encomendar todos os livros recomendados pela escola na Internet. Os serviços das livrarias estão

Comprar online
já não tem que ser um
bicho-papão.



O MB NET dá-lhe mais segurança nas compras online.
Pode fazê-lo sem nunca apresentar os dados do seu
cartão real.

Aderir ao MB NET é fácil e gratuito.

Saiba mais em www.mbnet.pt

Vai ver que fazer compras online com o MB NET
não é um bicho-papão.





Oferecer tempo

Com a maior disponibilidade de computadores e de largura de banda os utilizadores podem também ser mais generosos e oferecer o seu tempo de computação para fins científicos. Há já várias iniciativas, mas uma envolve portugueses e espanhóis, a IBERCIVIS.

também a especializar-se contendo bases de dados dos livros recomendados para cada ano e cada escola, pesquisáveis através de mapas de Portugal, o que aumenta ainda mais a simplicidade da tarefa de fazer a encomenda.

Apostas para ser milionário

No site da Santa Casa da Misericórdia as apostas para os vários jogos estão disponíveis de forma segura, bastando adquirir um cartão de jogador e carregá-lo com dinheiro virtual – por pagamento de serviços em Multibanco ou homebanking. Cinco minutos antes das 7 horas da tarde de sexta-feira, antes de encerrar o período das apostas, é possível avançar ainda com os números para o sorteio do Euromilhões sem enfrentar as filas que

se acumulam nos balcões das lojas que recebem apostas. O processo pode decorrer totalmente online, seleccionando-se os números da aposta ou optando por uma aposta aleatória. Caso os números sejam premiados o apostador recebe a informação por correio electrónico e o valor pode ser creditado no cartão (se



for inferior a 25 euros) ou depositado numa conta bancária.

Electrónica comparada

Tirando partido do facto dos primeiros utilizadores de Internet serem claramente pessoas com mais conhecimentos e interesse por tecnologia, as lojas de electrónica tiveram um grande crescimento na presença online, que se mantém pela qualidade do serviço prestado e vantagens de preço. Mais uma vez a possibilidade de comparar características e procurar uma marca de confiança, onde o nível de serviço pós-venda está assegurado, são factores relevantes para quem usa esta plataforma para escolher ou finalizar a compra de um novo gadget.

Já nas aplicações, a Internet veio criar um

novo mercado de pequenas empresas ou programadores que desenvolvem software específico para determinada funcionalidade mas que pode ser comercializado de forma global. Isso acontece para os computadores mas também de forma crescente para telemóveis, potenciados pelas lojas criadas pelas marcas, onde a App Store é um dos exemplos mais conhecidos. Basta muitas vezes o pagamento para desbloquear o código de protecção de uma aplicação, que pode ser descarregada directamente do site e usada imediatamente, resolvendo um problema de forma rápida.

Fotografias em modelos digitais

As máquinas fotográficas digitais mudaram a forma como a maior parte das pessoas encara a fotografia e partilha as suas imagens com a família e amigos. Os sites de armazenamento de arquivos fotográficos oferecem cada vez mais serviços, como



a possibilidade de editar as imagens, criando novos efeitos ou retirando alguns elementos menos bem conseguidos, mas também a possibilidade de colocar em papel as melhores fotografias.

Basta escolher entre o arquivo de fotos as que quer colocar em papel e pedir a sua impressão, definindo as dimensões e recebendo pelo correio o resultado. Se quiser ser mais criativo pode colocar também a foto num livro, poster, puzzle, T-shirt, caneca ou até almofada, e transformar a imagem num presente. As mães e avós vão gostar certamente e



Novo emprego passa pela Internet

As redes sociais profissionais tornam mais eficiente o networking de quem procura novas oportunidades de carreira, mas os sites de emprego têm vindo a reforçar a oferta de serviços, servindo de plataforma de ligação entre a oferta e a procura. O apoio é também feito ao nível da preparação da candidatura, com dicas para construir o currículo e comportamento em entrevistas presenciais.



Orientações precisas

Conjugando os sistemas de cartografia, georeferenciação e imagens de satélite, o Google Earth e o Virtual Earth da Microsoft permitem visualizar uma determinada zona geográfica, com precisão que vai ao nível da rua. Experimente as indicações para um determinado percurso e veja o aspecto da sua cidade vista do céu.

Internet não pára de aumentar. A conjugação da globalização da Internet com os serviços locais faz parte das tendências e a utilização da georeferenciação permite oferecer serviços numa determinada zona geográfica, por Internet, em sites como o Google Earth ou o Virtual Earth da Microsoft, ou no telemóvel, e esta será certamente uma funcionalidade de que o comércio electrónico irá beneficiar. O interesse pelos médias sociais está tam-



evita as queixas do tipo “não tenho fotos nenhuma para pôr na moldura”...

Em alternativa pode criar um álbum online, gerindo as permissões apenas com a família e amigos. Aqui pode publicar um grande número de fotos e depois partilhá-las sem problemas de distância geográfica. Grande parte destes serviços são gratuitos, embora tenham limites de tamanho do arquivo.

O Futuro é já amanhã

Tal como tem acontecido nos últimos anos, o número de produtos e serviços que se juntam à lista dos já disponíveis na

bém a determinar mudanças aceleradas, com a evolução para a Web 2.0, maior personalização e interacção com o cliente. As redes sociais transformam-se em locais onde se partilham opiniões sobre produtos, de que se “gosta” ou a que se é indiferente, criam-se grupos de fãs e movimentos de protesto, tudo acessível ao toque de um clique e fazendo a ponte com os amigos, os interesses pessoais e a localização geográfica.

Exemplos do Facebook e do FourSquare, onde as marcas e empresas também já se envolveram, são indicadores de que este processo já está em marcha.

Faça as suas Compras em

LEILOES.net

www.leiloes.net

O Nº1 em Carros Usados



www.standvirtual.com



Em Portugal 4,6 milhões de pessoas têm acesso à Internet, um número que cresceu quase 10 vezes nos últimos 13 anos. A taxa de penetração é agora de 52%, aproximando o país do top dos mais avançados nesta área e da média da União

Retrato de compradores bem informados

A acompanhar o crescimento do uso da Internet como fonte de informação e de lazer, os portugueses reconhecem cada vez mais as vantagens de comprar online, sobretudo produtos digitais.

A CRESCENTE disponibilização de computadores e ligação à Internet, assim como a familiaridade com serviços online, potencia o crescimento das compras na Internet. As experiências bem-sucedidas são repetidas em novas aquisições, cujo valor tem vindo também a aumentar.

Tal como acontece a nível internacional, com o crescente número de utilizadores de Internet e maturidade do mercado, multiplicam-se os utilizadores fiéis às compras online, sustentados pela maior solidez e diversidade das lojas disponíveis, com produtos atraentes que muitas vezes não podem ser encontrados de forma fácil em lojas físicas.

Europeia, que se fixa nos 54%.

A ligação através do telemóvel assume também cada vez mais peso, numa atracção em que Portugal lidera face a outros países europeus.

A evolução das compras online tem sido menos significativa, mas os últimos valores do estudo MediascopeEurope, promovido pela European Internet Advertising Association mostram que o interesse pelas compras online tem vindo a crescer, sobretudo nos produtos como livros, telemóveis e música, para além de conteúdos para telemóveis.

Os números reflectem-se nas contas dos lojistas. Os resultados do Barómetro

88%

dos internautas portugueses já realizaram compras online. Os livros lideram as opções, seguindo-se os bilhetes de viagens e as férias.

ACEPI/Netsonda para o primeiro trimestre de 2010 relevam um crescimento nas vendas através de comércio electrónico em Portugal.

Os dados apurados indicam que 69 por cento dos inquiridos na pesquisa admitem ter registado no período crescimentos de vendas acima dos 5%, face a igual período do ano passado. Entre Janeiro e Março deste ano 63% dos sites inquiridos terão registado vendas acima dos 250 mil euros, um valor que nos primeiros três meses de 2009 foi alcançado apenas por 44 por cento dos entrevistados.

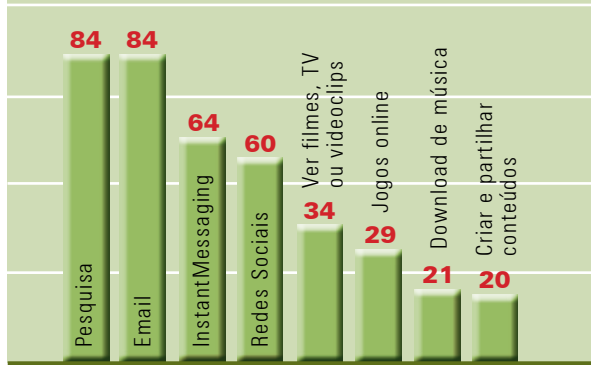
O aumento mais expressivo de vendas de produtos foi nas áreas da alimentação, bebidas, tabacaria e charutos.

Crescimento global

A tendência de interesse pelo comércio electrónico é global, embora seja mais intensa nalguns países, e nos últimos anos o salto foi gigantesco. Em 2006 apenas 10% dos consumidores online compravam pela Internet, enquanto esse número cresceu para 85% em 2008, indica a informação disponibilizada pela Nielsen.

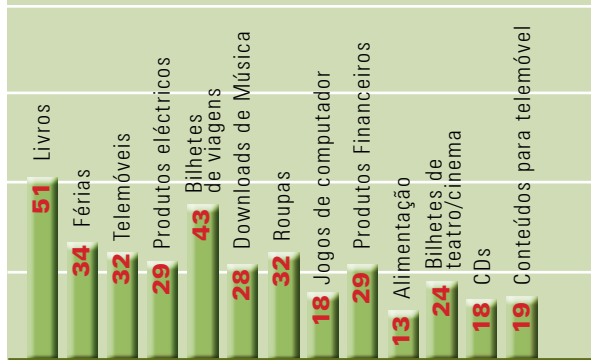
O inquérito realizado pela MediascopeEurope mostra que nos últimos seis meses foram os britânicos quem realizou maior número de compras online por utilizador, com maior gasto financeiro, seguindo-se a Suíça, a Noruega e a Dinamarca.

Actividades realizadas online (em %)



Fonte: MediascopeEurope, 2010

Produtos mais comprados online (em %)



Compras realizadas nos últimos 6 meses (número médio)





ARRASA



**DE 10 A 17
DE OUTUBRO**



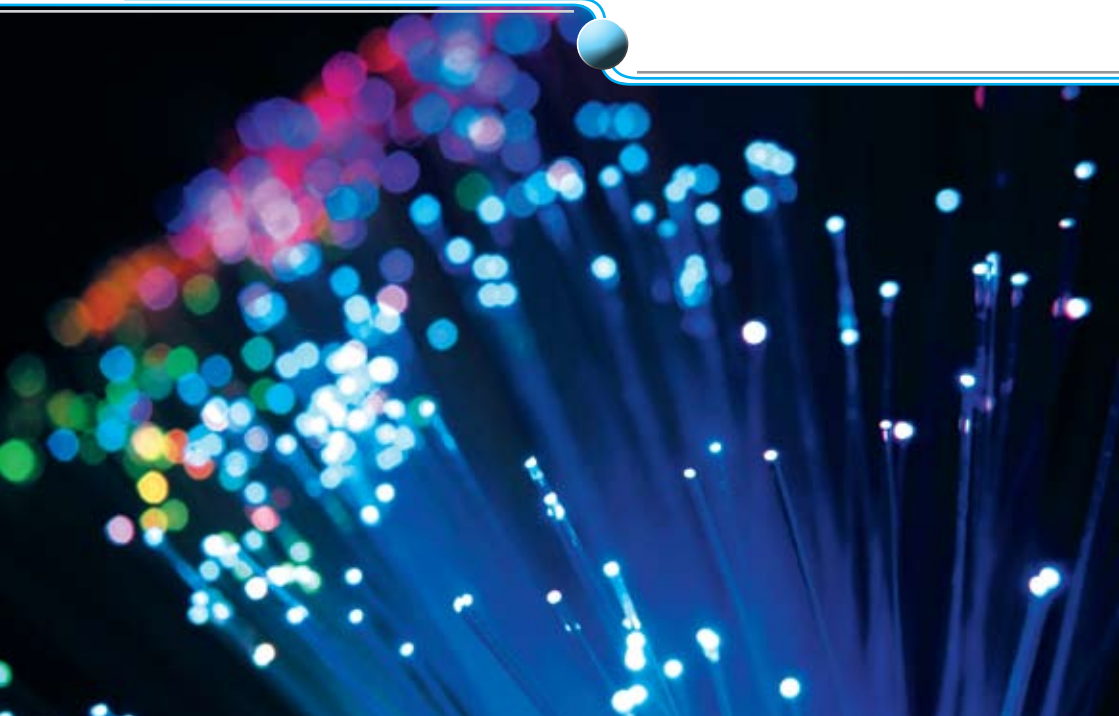
**Portugal
Internet
Week '10**

NA WEB



**PROMOÇÕES
DE ARROMBA
NA INTERNET.**

SAIBA MAIS EM ARRASANAWEB.COM



Ligações sempre presentes

A velocidade das ligações Internet está a aumentar rapidamente, dando lugar à oferta de novos serviços nas diferentes áreas, do lazer à saúde, educação e segurança.

A **BANDA LARGA** fixa já chegava praticamente a todos os cantos de Portugal mas a recente explosão dos serviços móveis, onde Portugal lidera na Europa, multiplica a mobilidade, potenciando o acesso a plataformas de comércio electrónico virtualmente em qualquer lugar.

Embora com uma cobertura alargada de banda larga no país, Portugal está agora a entrar no grupo dos mais rápidos com o crescimento das redes

de fibra óptica, que garantem muito mais velocidade, ultrapassando os 100 Mbps. Vários operadores estão a apostar nesta tecnologia para levar serviços a casa dos clientes, sobretudo em zonas urbanas do litoral. Mas os projectos de Redes de Nova Geração em zonas rurais, com o apoio do Governo e da União Europeia, estão a avançar e prometem levar as novas velocidades a zonas onde os operadores não teriam interesse

comercial em investir, tentando reduzir a chamada “divisão digital”.

Nas redes móveis a quarta geração está também a ser preparada, levando a velocidade de transmissão de dados aos níveis próximos da fibra óptica.

Por detrás da velocidade está a possibilidade de oferecer mais e melhores serviços, como downloads mais rápidos, televisão sobre IP, vídeo on demand e também experiências mais ricas de compra de produtos, onde a apresentação pode ser acompanhada de vídeos e todo o processo

100 Mbps

A experiência mostra que os 100 Mbps na velocidade de transmissão de dados deixou de ser uma miragem.

Na fibra óptica já se testam limites de 1 Gbps e nas redes móveis o 4G, implementado com tecnologia LTE, oferece novas oportunidades.

se desenrola de forma mais célere. A educação, saúde e segurança gozam também dos benefícios da largura de banda, com o desenvolvimento da Telemedicina, aulas por eLearning e videovigilância.

Ecrãs múltiplos

Companheiro indispensável no dia-a-dia, o telemóvel deixou de ser apenas um comunicador de voz para guardar toda a vida profissional e pessoal, desde a

Mobilidade líder

A adesão dos portugueses a serviços de banda larga móvel, impulsionada por programas como o e-Escola e e-Escolinha, colocaram Portugal na liderança da tabela Europeia, com 16% dos utilizadores a recorrer a estas ligações. A concorrência ajudou também a baixar os preços e a dinamizar os serviços.



agenda e contactos ao email, fotografias e vídeos da família. A ligação à Internet, facilitada pelos browsers adaptados, os ecrãs de maior dimensão e a maior velocidade das redes móveis, abrem também um novo mundo ao comércio electrónico e muitas das aquisições online são já realizadas de forma transparente pelos utilizadores destes dispositivos.

Nesta área são os toques, wallpapers e jogos que estão entre as preferências de

Mais de 90%

das escolas do 2º e 3º ciclo já possuem ligações de Internet de pelo menos 64Mbps. Estas ligações, que estão entre as mais rápidas na Europa, potenciam uma utilização generalizada na Escola através de redes locais e serviços Wi-Fi.



compra diversos públicos, dos mais novos aos mais velhos, que já reconhecem a facilidade de comprar estes conteúdos e os associam a outros alertas, como informação noticiosa ou meteorológica. Acedendo directamente aos portais multimédia dos operadores ou enviando um SMS para compra dos serviços, a facilidade de pagar no final do mês na conta do operador, ou de descontar o valor do saldo, ajudam à adesão em massa dos portugueses.

Outros produtos já estão a juntar-se às plataformas móveis para dar mais comodidade ao acesso e compra. Os sites bancários e até a caixa Multibanco têm uma versão móvel, assim como os sítios de informação e algumas redes de televisão, cujos conteúdos são visualizados no telemóvel mediante o pagamento de uma assinatura.

Da mesma forma os bilhetes para o cinema e alguns espectáculos podem ser adquiridos directamente pelo terminal móvel que até substituiu o bilhete físico.

Através de uma tecnologia que foi desenvolvida em Portugal, uma imagem enviada por SMS serve de código que é lido por um aparelho à entrada do evento.

As mensagens curtas podem ainda ser

usadas para receber códigos de desbloqueio para compras em máquinas de vending ou serviços de aluguer de bicicletas, mas esta é ainda uma possibilidade pouco usada em Portugal, embora a tendência seja para que se assista a uma multiplicação destes serviços, principalmente nas grandes cidades.

Sair de casa

Para além dos telemóveis e smartphones, o uso da Internet móvel tem vindo também a conquistar os utilizadores em Portugal, ultrapassando já largamente em número de clientes os assinantes de serviço fixo como o ADSL e o Cabo. Uma realidade potenciada pelo programa e-escola, que distribuiu mais de um milhão de portáteis aos alunos e professores, grande parte deles com ligação de Internet móvel associada.

Poder usar o computador portátil para se ligar à informação, serviços e sites de compras em qualquer lugar é uma prática comum para quase 3 milhões de portugueses. E esta liberdade traz também vantagens associadas à comodidade de um ecrã de maior dimensão do que o do telemóvel, e de um teclado completo onde se pode escrever.

Auto SAPO

o seu sítio de confiança

<http://auto.sapo.pt>



Vender um automóvel nunca foi tão fácil !

Maior audiência

Mais de **4 Milhões de utilizadores de Internet** em <http://auto.sapo.pt>

Mais de **2 Milhões de utilizadores de Internet Móvel** em <http://m.sapo.pt/auto>

Máxima visibilidade

Anúncios com **fotografias ilimitadas** e **vídeos das suas viaturas**.

E guardámos o melhor para o fim:

o Anúncio é Grátis* !

Para anunciar aceda a:

<http://auto.sapo.pt/guiadainternet>

* Campanha válida para vendedores Particulares



dinheiro, pagarem as compras, carregar os telemóveis, fazer transferências ou consultas bancárias. Mas a SIBS tem vindo a estender a sua influência ao mundo online, onde criou um sistema alternativo de pagamento com um cartão provisório, o MB NET, e aos telemóveis, através do acordo com os três operadores móveis para o TeleMultibanco, que replica no ecrã do telefone móvel algumas das funcionalidade das Caixas ATM.

Ao todo a rede Multibanco conta actualmente com mais de 60 serviços, incluindo-se as compras electrónicas neste leque, sejam bilhetes de comboio e de espectáculos, sejam outros serviços, como a

Multibanco: novas janelas para as compras electrónicas

A popularidade da rede Multibanco em Portugal está a ser explorada para levar mais serviços aos cidadãos, desde a requisição de licenças à compra de bilhetes.

MAIS DE 25 ANOS depois de ter sido lançado, o Multibanco faz parte do dia-a-dia de milhões de portugueses que confiam na rede de caixas automáticas e terminais de pagamento para levantarem

Licença de Caça e Pesca, obrigatória para quem pratica estas actividades.

O número de cartões Multibanco emitidos aproxima-se dos 20 milhões, o que significa que – em média – cada português tem no bolso quase dois cartões desta rede, sendo que a grande maioria está ligada também a marcas de cartões de crédito internacionais, como a Visa e MasterCard e American Express. No primeiro semestre de 2010 foram realizadas 950 milhões de operações de cartão na Rede Multibanco, num valor superior a 42 mil milhões de euros.

MBDOX

A SIBS estreou um novo serviço que permite centralizar as contas e agendar pagamentos. Sem papel e online.



De 1 Setembro a 30 Outubro

PARTICIPE PARA PODER **GANHAR** MENSALIDADES AINDA MAIS BAIXAS!

Participe no **Passatempo Cetelem** e tenha acesso às melhores mensalidades para concretização dos seus projectos.

É SIMPLES:

- **Faça o seu Pedido de Crédito igual ou superior a 5.000€** (no site, por SMS ou telefone) e **se o mesmo for pré-aceite** está automaticamente **habilitado a participar**;
- Envie um **SMS para o 68630** com o texto Cetelem + n.º contribuinte (custo por SMS 0.35€ IVA incluído);
- **Responda correctamente às duas questões** que lhe irão ser colocadas e **seja o mais rápido!**
- **Se for um dos vencedores terá acesso a uma mensalidade mais baixa.** Consulte o ranking e regulamento do passatempo em www.cetelem.pt.

Compare e veja o que pode ganhar:

150,15€*/mês

TAN: 13,5%

TAEG: 17,1%

6.000€

60 meses

MTIC: 8.653,80€**

Oferta Premiada

116,53€*/mês

TAN: 3,0%

TAEG: 5,0%

6.000€

60 meses

MTIC: 6.757,80€**

219,10€*/mês

TAN: 13,0%

TAEG: 16,1%

10.000€

72 meses

MTIC: 15.060,00€**

Oferta Premiada

164,53€*/mês

TAN: 3,0%

TAEG: 4,6%

10.000€

72 meses

MTIC: 11.385,84€**

Consulte-nos para outros montantes e durações.



www.cetelem.pt

Decisão online e impressão de contrato imediata



707 200 470

Prima 1 para Pedidos de Crédito. 2.ª a 6.ª feira, das 9h às 19h



SMS para 68927

SC35 N.º de Contribuinte
Montante pretendido
Ex: SC35 123456789 15000
Custo SMS 0.50€ (IVA incluído)

*O valor das mensalidades inclui seguro de crédito facultativo nos valores de **8,9€, 6,9€, 14,1€ e 10,6€**, respectivamente, não estando esse valor reflectido no MTIC e na TAEG. **Montante Total Imputado ao Consumidor. Após aprovação. Informe-se junto do Cetelem. Rua Tomás da Fonseca, Torres de Lisboa, Torre G-15º, 1600-209 Lisboa - Capital Social 45.661.800,00€ - CRC de Lisboa e NIPC 503016160 www.cetelem.pt



Mais tempo para aprender

Cada vez mais é preciso reservar espaço para actualizar a formação ao longo da vida. A Internet garante acesso a formas mais fáceis e flexíveis de fazer cursos à distância.

O **E-LEARNING** é uma solução já adoptada em larga escala por instituições de ensino e empresas que encontram nesta ferramenta uma forma de contornar as limitações

de tempo e de dificuldade de deslocação geográfica. O acesso a cursos de formação interactivos, onde as plataformas de comunicação e produtividade garantem uma comunicação equivalente à presença física com professores e colegas é uma mais valia da Internet, economizando custos e tempo.

As empresas perceberam rapidamente as vantagens de poder formar os seus trabalhadores sem que estes se ausentassem do local de trabalho, mas as escolas – sobretudo as Universidades – estão também a tirar partido da Internet para oferecer aulas a alunos que não podem deslocar-se. Algumas das Universidades mais prestigiadas já colocaram muitos dos seus cursos online, acessíveis de forma gratuita, para quem quiser enriquecer a sua formação.

Há também cursos de formação pagos de diversas especialidades que são realizados pela Internet, sem prejuízo de serem feitas depois algumas aulas e acompanhamento regular por formadores. Este acompanha-

mento presencial pode ser feito em sala de aula, mas pode também ser realizado através de ferramentas de vídeo-conferência com múltiplos participantes e totalmente interactiva, sendo o termo

aplicado nestas situações de “Conferência Web”, “Web Conferencing” ou “Webinar”. As webcams, chats e whiteboards amenizam o sentimento de isolamento e a falta de interacção pessoal entre os alunos, bem como com os professores, que podem conversar e trocar ideias, mesmo em localizações geográficas diversas.

Biblioteca do Conhecimento

Alunos e professores de instituições de investigação e do ensino superior em Portugal têm acesso aos textos integrais de cerca de 48 mil títulos de mais de 17 mil publicações científicas periódicas e 18 mil livros electrónicos na b-on, a Biblioteca do Conhecimento.





Encontrar este Selo é comprar em Segurança!

O selo **Confiança Online** ajuda-o a identificar sites **Seguros e de Confiança**, com **elevados níveis de Segurança nos Pagamentos e Respeito pela Privacidade** dos seus utilizadores. O selo revela ainda que as **condições de venda e os procedimentos de entrega** respeitam as boas práticas na internet.



www.acepi.pt



Prioridade para a **comunicação**

As mensagens de correio electrónico estão a ficar limitadas a uma utilização profissional à medida que mais utilizadores optam pelo imediatismo das redes sociais e das de mensagens instantâneas.

AS REDES SOCIAIS têm vindo a captar adeptos entre os portugueses, que encontram na facilidade de ligação e imediatismo uma forma de comunicar que está a superar largamente o recurso a blogs e outras ferramentas Web 2.0. Mais de 3 milhões já têm conta no Facebook, que ultrapassou este ano os 500 milhões de assinantes, tornando-se – de longe – o mais popular entre as várias redes sociais que têm surgido.

Colocar o perfil online, com uma ou mais fotografias, e estabelecer ligação virtual com amigos e família, assim como colegas de trabalho e conhecidos, já faz parte dos hábitos de mais de 75% dos internautas portugueses. Ao Facebook juntam-se outros serviços, como o Twitter, o LinkedIn, o Habbo e o Google Buzz, todos partilhando a mesma característica base de comunicação rápida com um número alargado de amigos e seguidores.

A simplicidade é uma das grandes vantagens destes serviços. Exige-se pouco conhecimento técnico para criar um perfil, os amigos são sugeridos através do cruzamento de alguma informação fornecida – como a escola onde estudou ou as empresas onde trabalhou – ou das ligações dos amigos. Torna-se fácil chegar rapidamente a uma rede de amizades com várias dezenas de participantes, que se encarregam de “animar” a página com comentários, fotografias, e ideias. A estes juntam-se cada vez mais as empresas, que já concluíram

que têm de estar nestas redes, gerindo uma legião de fãs com quem comunicam para promover produtos.

Os jogos também atraem muitos dos que usam estas redes, que se tornam agricultores no Farmville, gerem aquários virtuais ou partilham esquemas mafiosos.

Do lado puro da comunicação são as aplicações de mensagens instantâneas, ou InstantMessaging, que dominam. O MSN, Sapo Messenger e Google Talk rivalizam com o Skype e para além de texto permitem videoconferência e comunicação áudio, também para telefones fixos.

Pensar em 140 caracteres

O desafio foi imposto pelo Twitter que convida os utilizadores a partilhar o que estão a fazer, e



onde, ou as últimas ideias, com um limite de caracteres que facilita a rapidez das mensagens mas retira a profundidade dos pensamentos.

“Tenho de colher os morangos”

Um dos maiores sucessos do Facebook veio de um jogo produzido por um parceiro da rede social que transformou meio mundo em agricultores. O Farmville tem mais de 80 milhões de participantes que compram itens virtuais para as suas quintas, e se preocupam diariamente com as colheitas e a aliment



tação dos animais.

Mulheres são mais fiéis



O sexo feminino tem uma maior atracção pelas redes sociais e as ferramentas de comunicação Web 2.0. Os homens podem estar em maior número na Internet, mas a percentagem de mulheres que usa redes sociais é maior, segundo um estudo da comScore. O domínio das mulheres nas redes sociais faz-se sentir nos sites mais populares.



Negócios em linha directa

Normalmente mais focadas em produtos usados, as transacções entre particulares são uma das formas peculiares de comércio electrónico. Os consumidores contornam os circuitos tradicionais das lojas também através de leilões.

NÃO É SÓ NAS LOJAS que se pode fazer compras de bens e serviços. O comércio online passa também pelas transacções entre particulares que compram e vendem produtos muitas vezes já usados, negócios que passam à margem das lojas online e se realizam directamente entre utilizadores particulares, que querem colocar no mercado produtos usados ou serviços. A ideia é herdada das trocas directas realizadas desde sempre, ou das vendas

em quermesses, e mais recentemente dos sistemas de classificados e anúncios pessoais, mas ganha nova dimensão global com a Internet, que disponibiliza também novas ferramentas de avaliação da comunidade que podem ajudar a identificar os bons e maus vendedores.

A compra e venda one to one está muito implementada na área de imobiliário e automóvel, e começa a ser também mais utilizada para livros, jogos e outros

artigos de menor dimensão, sobretudo em leilões. Nestes o utilizador que quer vender um produto tem de se registar e criar um perfil, usando uma ou mais fotografias e descrição do artigo.

É definido um preço base inicial e abre-se a possibilidade dos outros utilizadores licitem acima deste valor. Numa data predeterminada o leilão é fechado e a maior licitação “ganha” a compra do produto. A possibilidade de criar referências para um determinado vendedor é uma das mais-valias desta plataforma electrónica face aos sistemas tradicionais. Um utilizador que coloque com regularidade artigos nestas plataformas terá um histórico de sucesso ou insucesso nas transacções e pode ser avaliado em termos de eficácia, qualidade do produto ou tempo de entrega pelo comprador, informação que fica como “currículo” para futuros negócios.

Note-se porém que nem tudo é tão claro. Se um vendedor pouco escrupuloso quiser abandonar um determinado registo – mal classificado – e abrir um novo na mesma plataforma ou no site ao lado...

Conhecimento disponível

Começa também a crescer a venda de serviços e de conhecimento dos utilizadores em alguns sites, onde se podem “oferecer” as capacidades de tradução, produção de documentos à medida ou papéis já feitos. Esta venda de conhecimento decorre a par da venda de software ou de pequenas aplicações que respondem a necessidades muito específicas e podem ser compradas por meia dúzia de euros, que se podem transformar em milhares pela escala global do mercado.

Crise aumenta recurso aos leilões

O mercado electrónico de produtos usados aumentou com a crise económica, revela um estudo da Cetelem. O número de sites que permitem aos internautas vender artigos em segunda mão aumentou, com os automóveis no topo da tabela dos bens mais transaccionados a nível mundial, sendo responsáveis por 21,7 por cento do mercado. Seguem-se-lhe os “produtos culturais e de lazer” e também a electrónica.

Leilão em 5 passos

Se tem um produto que gostava de vender online, experimente os leilões. Em cinco passos pode completar o negócio.

- 1º Colocar anúncio**
- 2º Definir base de licitação**
- 3º Esperar propostas**
- 4º A melhor proposta compra o produto**
- 5º Assegurar pagamento e entrega do produto**





Num único local, com uma simples pesquisa, pode verificar os preços de alguns produtos em diferentes lojas online.

A electrónica de consumo é um dos principais alvos destes serviços.

Comparar preços antes de comprar

MAIS FÁCIL DO QUE PASSEAR de loja em loja, com um lápis e caderno de apontamentos na mão, é comparar num único site as várias ofertas e preços de produtos de diversos comerciantes. Os serviços de comparação na Internet são cada vez mais eficientes e estão até bem localizados nas respostas dos motores de busca. Basta procurar o nome de um determinado produto e é direccionado

para uma lista comparativa do seu preço em várias lojas. Este tipo de serviços tem vindo a florescer e a ganhar qualidade, abrangendo já diferentes categorias de produtos, mas a electrónica de consumo continua a liderar.

Os sites podem ser também um bom Guia de Compras, apresentando os produtos por áreas e indicando quais são os mais procurados. Uma vantagem adicional destes serviços advém do contributo da comunidade. Os utilizadores podem fazer comentários e dar pontuação aos produtos que ajudam a orientar a compra de quem está indeciso.

Note porém que nem sempre o melhor preço indicado corresponde ao custo total. É preciso validar o valor final já no site da loja online onde vai comprar o produto, tendo em atenção os custos associados, como portes e taxas de serviço. Às vezes correspondem também a promoções que já não estão em vigor, ou modelos desactualizados, embora com o mesmo nome, pelo que é necessária alguma cautela.

Gasolina e gasóleo

Com a crise do petróleo, o site www.maisgasolina.com foi um dos comparadores mais utilizados no último ano. Os mapas das bombas de combustível onde a gasolina e gasóleo são mais baratos são acompanhados por simuladores que calculam se vale a pena fazer desvios para abastecer a viatura.

Colocamos o seu **negócio** on-line



Construímos, integramos e transportamos

A MRW e-COMMERCE é o melhor aliado para potenciar as suas vendas através da internet.

Caso tenha um negócio on-line ou se deseja expandir o seu actual negócio para o comércio electrónico temos soluções à sua medida. Desde a criação da sua loja na internet até ao envio dos produtos aos seus clientes.

Do princípio ao fim com a garantia MRW.

707 236 333

www.mrwecommerce.com.pt

MRW
e-COMMERCE



Já pensou como seria chegar a um serviço público e tirar a senha número um? Com o Cartão de Cidadão, pode ser sempre o primeiro da fila e realizar vários serviços online, sem deslocações, sem impressos e sem filas de espera.

Administração Pública **mais simples**

O ESFORÇO DA Administração Pública para acabar com as burocracias e permitir aos cidadãos e empresas realizar vários serviços públicos através da Internet, de acordo com as suas reais necessidades, tem sido um dos eixos do Programa Simplex. Esse esforço possibilitou o aumento contínuo de serviços electrónicos, colocando Portugal na liderança europeia de alguns dos indicadores de administração electrónica.

Os Portais do Cidadão e da Empresa surgem como porta de entrada para todos os serviços da Administração Pública, permitindo aos cidadãos e às empresas o acesso aos sites das várias entidades, sem precisarem de compreender a sua organização ou memorizar os seus endereços. Nos Portais podem consultar informações sobre o que precisam para realizar o serviço, obter formulários ou outros documentos para posterior entrega presencial ou via postal e, num grande

número de situações, realizar todo o serviço através da Internet.

Tal como no atendimento presencial, a maioria dos serviços online implica que a entidade responsável pela sua prestação verifique a identidade do utilizador. O Cartão de Cidadão, disponível desde 2007 e com um número crescente de emissões, surge como o meio de reconhecimento electrónico por excelência. De um modo simples e extremamente seguro, o Cartão permite autenticar a identidade do cidadão através do certificado digital presente no seu chip, suprimindo as fragilidades do tradicional sistema composto por inúmeros nomes do utilizador e palavras-chave.

Vantagens para os cidadãos

Muitos ainda se recordam das filas para entregar o IRS. Hoje, os cidadãos podem, sem sair de casa, entregar online a declaração de IRS e de outros impostos, efectuar pagamentos, consultar dívidas fiscais,

apresentar reclamações ou simplesmente simular o valor do reembolso. Para fazer prova da sua residência para efeitos fiscais, junto de entidades estrangeiras, podem solicitar gratuitamente esta certidão através do Portal do Cidadão.

podem, de uma só vez, alterar a sua morada em várias entidades, efectuar o registo predial e o depósito electrónico de documentos, realizar pagamentos, com descontos até 20%, bem como pedir e consultar a certidão permanente. Já no

A minha rua

Para ajudar o seu Município a cuidar do espaço público, que é de todos, pode contar com A Minha Rua, disponível no Portal do Cidadão e nos sites das entidades aderentes. Aqui pode reportar, por escrito ou através de fotografias, problemas nos espaços públicos, desde a iluminação aos jardins, acompanhando online o seu estado.

Os registos também sofreram uma revolução. Iniciar um processo de casamento, realizar actos de registo civil ou obter informação gratuita e actualizada do assento de nascimento, dispensando a certidão em papel, são alguns dos serviços em que se evitam as deslocações à conservatória. Os pedidos de subsídio pré-natal, de abono para crianças e jovens, de maternidade, de paternidade e de adopção, prestados pela Segurança Social Directa, são também exemplos de serviços electrónicos destinados à família.

E porque quando se trata de questões de saúde quanto mais rápido melhor, os cidadãos podem marcar uma consulta médica no seu Centro de Saúde, consultar a lista de espera para cirurgia ou solicitar, se forem viajar, o Cartão Europeu de Seguro de Doença através da Internet.

Mudar de casa ou de veículo também ficou mais simples e mais barato. Através do Portal do Cidadão, os cidadãos

Automóvel Online podem registar o seu veículo, tratar do registo da transferência de propriedade ou consultar a certidão permanente de registo automóvel. Se precisarem de revalidar, alterar a morada ou obter uma segunda via da Carta de Condução ou do Documento Único Automóvel, também o podem fazer através do Portal do Cidadão.

Porque é importante preparar o futuro, e estando criadas as condições de acesso à Internet em banda larga e da instalação de computadores e quadros electrónicos nas salas de aulas, o Plano Tecnológico das Escolas disponibilizará brevemente o Portal das Escolas. Este Portal agilizará o relacionamento entre a escola e a família, incluindo a realização de reuniões de pais por videoconferência. Com a Escola Simplex, a matrícula será realizada através da Internet, eliminando a circulação de toda a papelada entre encarregados de educação, serviços administrativos e professores.





AGÊNCIA PARA
A MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA
PRESidência DO CONSELHO DE MINISTROS

Através da área de educação

do Portal do Cidadão, os cidadãos podem consultar as ofertas formativas, os cursos superiores e as instituições de ensino, assim como candidatar-se ao ensino superior ou a bolsas de estudo.

Na área de emprego, os serviços electrónicos também podem ajudar.

É hoje mais fácil encontrar emprego com a consulta online de ofertas de

emprego do NetEmprego e da Bolsa de Emprego Público. Também através do Portal do Cidadão, os cidadãos podem tratar do subsídio de desemprego ou calcular e requerer a pensão de reforma.

Vantagens para as empresas

Mas as vantagens não são apenas para os cidadãos. Através do Portal da Empresa, os empreendedores podem criar uma empresa, obter a informação necessária ao início da sua actividade económica e cumprir outras formalidades associa-

Serviços à distância de um clique



Os mais de 4 milhões de cidadãos que já têm em sua posse o Cartão de Cidadão podem aceder online a um vasto conjunto de serviços públicos. Basta que tenham uma ligação Internet e o leitor do Cartão. Veja mais em www.senha001.gov.pt.

● Alterar a morada

Sem necessidade de deslocações, de forma gratuita, o serviço de alteração de morada disponível no Portal do Cidadão permite-lhe, de uma só vez, mudar os dados da sua residência em vários serviços, tais como electricidade, água, emprego, pensão, automóvel e via verde.

<http://www.portaldocidadao.pt/casa>

● Marcar uma consulta médica

Marcar uma consulta médica no Serviço Nacional de Saúde, localizar o centro mais próximo da sua residência, consultar a lista de espera para cirurgia ou os dados de identificação no Registo Nacional de Utentes, são alguns serviços acessíveis no Portal do Cidadão.

<http://www.portaldocidadao.pt/saude>

● Entregar o IRS

Sem deslocações às finanças, com a ajuda de campos pré-preenchidos e reembolso mais rápido, 4,1 milhões de cidadãos já optaram pela entrega electrónica do IRS, que este ano está ainda mais facilitada porque já não exige senha, bastando utilizar o Cartão de Cidadão.

<http://www.portaldocidadao.pt/impostos>

das à gestão, expansão ou até mesmo extinção da empresa, com descontos a rondar os 50%.

O Balcão do Empreendedor, disponível na Loja da Empresa de Lisboa e no Portal da Empresa, permite conhecer os serviços necessários ao exercício de várias actividades económicas, e, a curto prazo, possibilitará também a realização totalmente online de muitos serviços. As indústrias podem também simular e submeter todo o seu processo de licenciamento, bem como acompanhar o estado do mesmo no Dossier Electrónico da Empresa.

Em matéria de contribuições, impostos e obrigações de informação, além de vários serviços da Segurança Social e das Finanças, destaca-se o serviço de Informação Empresarial Simplificada (IES) que possibilita, de uma só vez, a prestação de contas de natureza contabilística, fiscal

Mais de **1600** serviços, disponibilizados por **163** organismos, estão acessíveis a partir dos Portais.



e estatística, antes efectuada em formatos e momentos distintos. A redução de custos, o aumento de produtividade e os ganhos para o ambiente são evidentes: o IES poupou cerca de 500.000 fotocópias das contas das empresas.

● Encontrar emprego

Através do serviço público NetEmprego pode registar o seu curriculum vitae, gerir as suas pesquisas nacionais, europeias e na Administração Pública, inscrever-se em formação ou aprender várias técnicas de procura de emprego.

<http://www.portaldocidadao.pt/emprego>

● Efectuar o Registo Automóvel

Entre os novos serviços para a área do Registo Automóvel estão os pedidos online do Documento Único Automóvel e o pedido de transferência de propriedade de veículos, assim como a consulta da certidão permanente do registo.

<http://www.portaldocidadao.pt/veiculo>

● Requerer o Abono de Família

O pedido de Abono para crianças e jovens e o subsídio pré-natal é um dos serviços acessíveis na Segurança Social Directa, onde pode resolver outros assuntos relacionados com a protecção no desemprego, apoio à família e pensões.

<http://www.portaldocidadao.pt/familia>



Consumir com direitos

Os direitos de que o consumidor goza ao fazer compras numa loja física são extensíveis ao mundo online, permitindo reclamações e a devolução de produtos. Conheça as leis que o defendem e os métodos para resolver eventuais litígios.

EM QUALQUER relação comercial há sempre a considerar a possibilidade de surgir um conflito, mesmo quando se seguem todas as recomendações para uma boa compra. O produto não tem a mesma aparência mostrada nas fotografias do site, não serve os seus objectivos ou simplesmente não funciona - problemas

que também podem acontecer quando se compra algo numa loja física.

Nas lojas online os direitos dos consumidores também estão assegurados, incluindo o direito de devolução, e os fornecedores são até obrigados a prestar mais informação, para que os clientes possam fazer uma escolha livre e informada.

Como não se trata de uma compra presencial, a lei determina que a informação tem de ser mais completa, substituindo a aprovação feita pelo contacto directo. Assim, as medidas, peso e a descrição do produto devem ser muito detalhadas, enquanto a fotografia deve ser elucidativa. O prazo de entrega, contado a partir da data

- ✓ **QUER VENDER ONLINE E NÃO SABE POR ONDE COMEÇAR?**
- ✓ **QUER MELHORAR O SEU NEGÓCIO ONLINE COM AS ÚLTIMAS NOVIDADES DO SECTOR?**
- ✓ **QUER LANÇAR A SUA CAMPANHA DE PUBLICIDADE ONLINE COM A MELHOR RESPOSTA POSSÍVEL?**

Casos de êxito nacionais e internacionais, workshops, seminários tecnológicos, área open source, 70 oradores, 30 seminários, 40 stands E MUITO MAIS...

Garanta já a sua entrada!
INSCREVA-SE ONLINE

www.ecommarketing.pt

e-commarketing Show

EXPOSIÇÃO PROFISSIONAL DE COMÉRCIO ELECTRÓNICO E PUBLICIDADE INTERACTIVA

15 e 16 de Outubro 2010 / Pav. 1, CCL

CO-ORGANIZADO COM

acepi
ASSOCIAÇÃO DO
COMÉRCIO ELECTRÓNICO E PUBLICIDADE INTERACTIVA





48%

dos consumidores

portugueses confiam nos comerciantes online e 41% acreditam na eficácia da legislação de protecção ao consumidor.

Fonte: Eurobarómetro

de recepção da encomenda, e o regime de garantia e assistência pós-venda fazem parte da informação obrigatória.

Também o preço deve ser claro, apresentando o valor total a cobrar pelo produto antes de terminado o processo de compra, o que inclui taxas e portes.

Note porém que quando faz uma aquisição fora da União Europeia os produtos terão de ser taxados com IVA e podem incorrer em custos adicionais pelo transporte, uma informação que pode estar presente apenas no momento do pagamento.

Verifique se são claros os dados da entidade vendedora, que é obrigada a apresentar informação sobre nome e domicílio. Na legislação portuguesa não devem ser indicados apenas contactos de telefone, correio electrónico e apartados. É obriga-

tória a indicação de uma morada física. Para completar o leque de garantias de compra, o cliente tem o direito de comunicar a sua desistência no prazo de 14 dias a partir da data de assinatura do contrato ou da recepção dos produtos. Deve apresentar a sua desistência através de carta registada com aviso de recepção.

Para reforçar os direitos dos consumidores nas compras à distância foi publicado em 2008 um novo diploma que estabelece que quando o direito de resolução tiver sido exercido pelo consumidor e o fornecedor não fizer o reembolso no prazo de 30 dias, este fica obrigado a restituir o dobro da quantia paga inicialmente pelo produto.

Em caso de dúvida opte por pedir apoio às entidades competentes na mediação de conflitos, mas não se esqueça que estas só serão eficazes se a entidade à qual fez

Apoios nos conflitos

Foi criado este ano o CIMACE, Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico que propõe ajudar consumidores e empresas a resolver conflitos que surjam nas compras na Internet. Pretende-se resolver os litígios em 3 meses, recorrendo às novas tecnologias.

A UM CLIQUE
DE RESOLVER O SEU CONFLITO

 Cimace | Centro de Informação,
Mediação e Arbitragem
do Comércio Electrónico

www.cimace.org.pt



CENTROS DE ARBITRAGEM

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



GABINETE PARA A RESOLUÇÃO
ALTERNATIVA DE LITÍGIOS



Privacidade? Sim, por favor

A defesa da informação pessoal na Internet estende-se também ao comércio electrónico. Por muito cómodo que seja ter a informação sempre disponível no site onde se fazem as compras “do costume” é preciso que os comerciantes ofereçam mais opções de compras anónimas, apagando dados dos clientes de forma regular.

as compras se reger pela lei internacional e puder ser identificada, pelo que não se deixe enganar pelo “negócio da China”. A Comissão Europeia tem mostrado a sua preocupação em garantir um mercado único também nas compras online e quer harmonizar a legislação existente.

Fiscalizar o cumprimento das regras

As medidas de controle já se fazem sentir, até porque o executivo europeu desenvolveu estratégias de fiscalização apertada

a alguns sectores, entre os quais o da venda de produtos de electrónica, onde um estudo recente mostra que oitenta e quatro por cento dos sites já estão a cumprir a legislação comunitária em matéria de direitos do consumidor.

O número representa um aumento de 40 pontos percentuais face aos dados registados em 2009, quando as autoridades deram início a uma investigação



específica a este sector. Na altura, apenas 163 (44%), das 369 lojas virtuais fiscalizadas, cumpriam os requisitos legais. Actualmente o número sobe para os 310.

O executivo está agora a preparar novas acções de fiscalização que vão recair sobre sites de venda de bilhetes para eventos desportivos e culturais. Já foram fiscalizadas 414 lojas virtuais, mas apenas 40% cumprem a legislação e 60% foram assinaladas para investigação suplementar.



blueticket.pt

A PORTA DE ENTRADA DOS GRANDES EVENTOS

Da próxima vez que pretenda adquirir um bilhete a forma mais simples e segura que tem para o fazer é aceder a www.blueticket.pt que lhe garante a maior comodidade na sua compra. Escolha o seu lugar, opte pela forma de entrega, escolha o modo de pagamento. Opte por entre as várias hipóteses que lhe são dadas com a garantia de que viverá uma experiência única assegurada pela porta de entrada dos grandes eventos.



SMS TICKET



PRINT AT HOME



CORREIO



BALCÃO

O CANAL CERTO PARA GARANTIR O SEU BILHETE.





Cuidados básicos

para compras de sucesso

Embora as compras na Internet sejam tão seguras como nas lojas convencionais, há alguns cuidados a ter para que a experiência decorra de forma positiva. A opção por marcas de confiança e sites conhecidos e credenciados faz parte das preocupações básicas.

PARA QUE A EXPERIÊNCIA de compras na Internet decorra sem sobressaltos, há alguns princípios que devem ser observados, tal como acontece no mundo físico. Da mesma forma que não iria comprar produtos falsificados num qualquer vendedor na rua, também online é preciso validar o que está a adquirir e a quem. Por isso as marcas de confiança se tornam importantes e vale a pena procurar uma loja com a qual já se tem experiência

directa ou recomendações de amigos. Lembre-se que mais vale fazer uma compra segura do que apostar que o “bom e barato” é real, até porque nestes casos não tem a certeza de que vai receber os produtos que adquiriu em bom estado. A comparação dos artigos e a leitura atenta de todas as características e condições de entrega fazem também parte das precauções naturais.

Se não está muito familiarizado com lín-

guas estrangeiras privilegie as compras num site português, onde a comunicação será facilitada e a proximidade traz mais garantias de que serão observadas as leis locais que regem as compras e vendas. A legislação de protecção do consumidor não é igual em todos os países e se tiver uma reclamação a fazer terá mais dificuldade num país longínquo do que em Portugal. Note ainda que, da mesma forma, nem todos os países possuem o conceito de protecção de dados pessoais que a Europa desenvolveu e que se fornecer informação pessoal ela poderá ser usada por parceiros dessa empresa para fazerem ofertas comerciais, inundando-lhe a caixa de correio de spam.

Se é a primeira vez que está a fazer compras numa determinada loja online verifique também se o site tem informação de contacto. Não arrisque aquisições em sítios que apenas indicam o endereço de correio electrónico ou um apartado.

Verificar credenciais

É igualmente importante validar que o site onde vai fazer a sua aquisição está devidamente identificado. Uma das técnicas usadas por hackers na Internet consiste em “disfarçar” os sites, dando-lhes um aspecto de um sítio familiar, levando os internautas a introduzir dados pessoais e informação de pagamento.

Verifique sempre se o endereço que aparece na barra de topo do navegador é o correcto e se o site usa protocolos seguros para comunicação de dados, o que é mostrado pela mudança do endereço de topo para “https” e pela utilização de uma imagem de um cadeado ou

O que fazer e o que não fazer

Sim

- Procure marcas e lojistas de confiança
- Compare cuidadosamente os artigos, características e condições de entrega
- Prefira sites com certificação de segurança e/ou de entidades do sector
- Privilegie compras em sites portugueses

Não

- Não introduza os seus dados de pagamento em sites não seguros
- Limite a informação pessoal que fornece no site
- Não seja enganado pelo “negócio da China”
- Não compre em sites que não cumprem as normas de protecção ao consumidor

uma coloração verde, nas versões mais recentes dos browsers.

Muitos sites com mais experiência possuem também certificações feitas por entidades independentes, como a ACEPI. É uma boa estratégia apostar nas compras nestes sítios já que têm os procedimentos validados por estas entidades, que também podem servir de mediadores de conflitos. Se todas estas recomendações foram observadas não há razão nenhuma para que a experiência de compra não seja um sucesso e crie uma relação de continuidade, na qual também o vendedor está interessado.



Ligações úteis

ACEPI – ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO E PUBLICIDADE INTERACTIVA

www.acepi.pt

A ACEPI - Associação de Comércio Electrónico e Publicidade Interactiva é uma organização independente sem fins lucrativos, de pessoas individuais e colectivas, visando o estudo e a implementação das diversas formas de Comércio Electrónico e Publicidade Interactiva, constituindo um fórum independente e aberto para o debate, potenciação, promoção, generalização e dignificação do Comércio Electrónico e da Publicidade Interactiva em Portugal. No site da ACEPI pode ainda encontrar um directório com todos os sítios de comércio electrónico associados, assim como informação sobre o processo de acreditação. Estão ainda disponíveis estudos sobre o sector e a legislação que regula estas áreas.

UMIC - AGÊNCIA PARA A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

www.umic.pt

A UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP é o organismo público português com a missão de coordenar as políticas para a sociedade da informação e mobilizá-la através da promoção de actividades de divulgação, qualificação e investigação.

ANACOM

www.anacom.pt

A ANACOM foi designada entidade de supervisão central do Comércio Electrónico em Portugal, função que acumula com a de autoridade reguladora nacional dos sectores das comunicações electrónicas e dos serviços postais. Recae sobre a ANACOM funções ao nível da regulamentação, supervisão, contencioso e informação. Neste espaço encontrará informação relevante, sistematizada e actual, relacionada com o comércio electrónico.

DIRECÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

www.consumidor.pt

Instituto público ao qual estão cometidas funções na área da formação e informação dos consumidores e de apoio às associações de consumidores, no domínio da segurança de produtos e serviços de consumo e no sector da publicidade, neste caso fiscalizando e instruindo processos de contraordenação.

DIRECTÓRIO ACEPI

directorio.comercioelectronico.pt

No Directório da ACEPI pode encontrar uma listados sites de comércio electrónico em Portugal, organizados por áreas. Esta lista poderá ser um excelente ponto de partida para localizar novas lojas e produtos.

GUIA PRÁTICO DA INTERNET

www.portugalinternetweek.com/ACEPI_guia_internet_2010.pdf

A ACEPI disponibiliza no seu website o acesso a toda a informação deste Guia, que pode ser consultado em formato digital para que possa partilhá-lo com amigos e família.

Vodafone One Net

Uma oportunidade, um negócio.

O Vodafone One Net é uma solução única que integra as comunicações de Voz Fixa e Móvel, bem como a Internet Fixa, disponibilizando:

- Funcionalidades avançadas de gestão de chamadas para fixos e móveis sem necessidade de uma central telefónica
- Chamadas entre utilizadores fixos e móveis a custo zero
- Sem investimento inicial nem custos de manutenção

www.empresas.vodafone.pt

power to you



vodafone





unibanco

UM CARTÃO SEGURO E PRÁTICO PARA AS SUAS COMPRAS NA INTERNET

CONVENIÊNCIA

CONTROLO



- Um cartão com limite específico, predefinido por si
- Ideal para os seus filhos, com limite de utilização individual

Adira já em www.unibanco.pt ou pelo 808 21 15 15

O cartão Unibanco tem sempre 20 a 50 dias de crédito gratuito em todas as compras. Nas restantes situações, se não pagar a totalidade do saldo, aplica-se:

TAEG 22,0%

(exemplo para montante: 1500 €; prazo: 12 meses, prestações iguais; TAN 22,20%).