

AÇÃO: A COMPRA E VENDA DE BENS E A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**Duração:** 3 horas**Objetivos específicos:**

- Caracterizar o regime da venda de bens de consumo e prestação de serviços;
- Identificar os mecanismos legais de resolução de conflitos;
- Discutir e analisar os direitos e as soluções legais de proteção dos interesses do consumidor.

PROGRAMA**Abertura**

5' Apresentação dos objetivos da formação

25'	Módulo I – Os direitos dos consumidores - Conceitos básicos: - Bens e serviços; - Compra e venda à distância - Serviços essenciais; - Deveres e direitos de informação - Casos de direito de arrependimento
10'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
20'	Modulo II – A compra e venda de bens e prestação de serviços - Enquadramento geral - Garantias dos bens e serviços - Rotulagem, Publicidade e Praticas Comerciais: relevo, uso e abuso - Modalidades de venda: Vendas à distância Venda no domicílio Venda a prestações - A venda de bens/serviços defeituosos
10'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
15'	<i>Pausa para café</i>
30'	Modulo III – Estruturas nacionais de aconselhamento e recurso - Direitos e soluções individuais e coletivas - Mecanismos legais e alternativos de resolução de problemas
30'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
15	Encerramento Avaliação e entrega de certificados

AÇÃO: OS SERVIÇOS ESSENCIAIS: FORNECIMENTO DE ÁGUA E SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Duração: 3 horas

Objetivos específicos:

- Caracterizar os direitos dos utentes de serviços Essenciais;
- Identificar o novo regime relativo à prestação de serviços energéticos e água;
- Discutir e analisar os recursos às estruturas de aconselhamento e aos meios alternativos de resolução de conflitos.

PROGRAMA

5'	Abertura Apresentação dos objetivos da formação
25'	Modulo I – Os direitos dos utentes - Enquadramento geral dos Serviços Essenciais - Serviços abrangidos e especificidade de direitos e deveres - Direitos e deveres de informação
10'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
30'	Modulo II – O fornecimento de água e os serviços energéticos (gás, eletricidade) - Enquadramento geral - Faturação, leituras, alternativas de mercado - Avaliação das situações e possibilidades de reação
20'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
15'	<i>Pausa para café</i>
30'	Modulo III – Estruturas nacionais de aconselhamento e recurso - Direitos e soluções individuais e coletivas - Mecanismos legais e alternativos de resolução de problemas
30'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
	Encerramento
15'	Avaliação e entrega de certificados

AÇÃO: OS SERVIÇOS ESSENCIAIS: OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES (telefone fixo e móvel, internet, televisão)

Duração: 3 horas

Objetivos específicos:

- Caracterizar os direitos dos utentes de serviços Essenciais;
- Identificar o novo regime relativo à prestação de serviços de comunicações;
- Discutir e analisar as estruturas de aconselhamento e os meios alternativos de resolução de conflitos.

PROGRAMA

5'	Abertura Apresentação dos objetivos da formação
25'	Módulo I – Os direitos dos utentes - Enquadramento geral dos Serviços Essenciais - Serviços abrangidos e especificidade de direitos e deveres - Direitos e deveres de informação
10'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
30'	Módulo II – Os serviços de comunicações (telefone fixo e móvel, internet, televisão) - Enquadramento geral - Contratos tipo - Conceitos, “pacotes de serviços”, faturação, alternativas,
10'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
15'	<i>Pausa para café</i>
30'	Módulo III– Estruturas nacionais de aconselhamento e recurso - Direitos e soluções individuais e coletivas - Mecanismos legais e alternativos de resolução de problemas
30'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
15'	Encerramento Avaliação e entrega de certificados

AÇÃO: CONTRATOS DE CRÉDITO

Duração: 3 horas

Objetivos específicos:

- Identificar os principais direitos dos consumidores de serviços financeiros;
- Caracterizar o enquadramento legal do crédito à habitação e do crédito ao consumo;
- Discutir e analisar os mecanismos de prevenção e regularização das situações de incumprimento.

PROGRAMA:

Abertura

5' Apresentação dos objetivos da formação

5'	Módulo I - Os consumidores e os serviços financeiros <ul style="list-style-type: none"> - Características dos serviços financeiros: complexidade e o desequilíbrio na relação contratual - Conceitos, produtos e mercados financeiros - Metodologias de análise dos produtos financeiros - Ferramentas a utilizar
----	--

10' *Exemplos práticos e discussão*

35'	Módulo II – Os contratos de crédito ao consumo e à habitação <ul style="list-style-type: none"> - Enquadramento e regimes - Deveres e direitos
-----	---

15' *Exemplos práticos e discussão*

15' *Pausa para café*

55'	Módulo III – Prevenção e regularização de incumprimento <ul style="list-style-type: none"> - Deveres de acompanhamento e de renegociação por parte das instituições de crédito - Direitos e deveres na prevenção e na regularização do incumprimento do crédito - Recuperação judicial: limites à recuperação de créditos - Endividamento e sobreendividamento - Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) - Procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI) - Regime extraordinário para devedores de crédito à habitação
-----	---

15' *Exemplos práticos e discussão*

Encerramento

Avaliação e entrega de certificados

AÇÃO: INVESTIMENTO, POUPANÇA E CONTRATOS DE SEGUROS

Duração: 3 horas

Objetivos específicos:

- Identificar boas práticas para a aplicação das poupanças e para investimentos;
- Caracterizar o contrato de seguro e as suas modalidades;
- Caracterizar as metodologias de análise de produtos financeiros.

PROGRAMA:

	Abertura
5'	Apresentação dos objetivos da formação
20'	Módulo I – Os consumidores e os serviços financeiros - Características dos serviços financeiros: complexidade e o desequilíbrio na relação contratual - Conceitos, produtos e mercados financeiros
5'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
25'	Modulo II – Poupança, investimentos e contratos de seguro - Enquadramento geral - Pressupostos e regimes - Ramos e modalidades de seguros - Avaliação de situações e riscos de incumprimento
10'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
15'	<i>Pausa para café</i>
30'	Modulo III Metodologias de análise dos produtos financeiros - Como analisar os produtos financeiros - Ferramentas de auxílio
15'	<i>Exemplos práticos e discussão</i>
	Encerramento
15'	Avaliação e entrega de certificados