

## **PERGUNTAS FREQUENTES**

Na presente secção disponibilizamos as respostas às dúvidas mais frequentemente colocadas.

Não obstante, é ainda colocada à disponibilização de qualquer Utilizador do presente *Website* um serviço de esclarecimento de dúvidas, mediante o envio de e-mail para [geral@classificadoscm.pt](mailto:geral@classificadoscm.pt).

Caso decida contratar o nosso serviço “Classificados CM”, informamos que a presente secção não substitui a leitura integral e aceitação dos nossos [Termos de Utilização](#).

### **Classificados CM**

- Quem somos
- Serviços prestados
- Onde Estamos
- Contactos

### **Prestação de Serviços**

- Celebração do Contrato
- Modalidades de Contratação
- Anúncios respeitantes a créditos ou débitos
- Anúncios imobiliários
- Anúncios relativos a cursos e formações
- Anúncios de emprego
- Conteúdos reservados a maiores de idade
- Outras restrições
- Anúncios não aceites
- Duração do Contrato
- Quando pode ver o seu anúncio publicado
- Reclamações

### **Preços e Pagamento**

- Preço total do serviço
- Modalidades de pagamento
- Prazos de pagamento
- Emissão de Factura

### **Direito de Livre Resolução**

- Como funciona
- Prazo para o exercício do direito de Livre Resolução
- Procedimento para exercício do Direito de Livre Resolução (disponibilização de formulário)
- Limites ao exercício do direito de Livre Resolução

### **RAL – Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**

- Como funciona
- Lista de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

## 1. Classificados CM

### → Quem somos

O Serviço de CLASSIFICADOS CM é prestado pela COFINA MEDIA, S.A. (“COFINA”), pessoa coletiva n.º 502 801 034, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o mesmo número.

### → Serviços prestados

A COFINA tem por objeto social a atividade de comunicação social, designadamente, televisão, radiodifusão, edição de publicações, periódicas ou não, bem como a promoção de espetáculos de qualquer natureza, inclusive públicos.

É neste âmbito que disponibilizamos meios de suporte a mensagens publicitárias a vendedores/fornecedores, bem como, por outro lado, ao acesso a uma plataforma na qual potenciais compradores/interessados poderão facilmente aceder aos produtos e serviços oferecidos, serviço que denominamos “Classificados CM”.

### → Onde Estamos

A COFINA tem a sua sede na Rua Luciana Stegagno Picchio n.º3, 1549-023, Lisboa.

### → Contactos

No âmbito dos “Classificados CM”, e caso assim o deseje, poderá entrar em contacto com a COFINA através das seguintes vias aqui disponibilizadas:

- E-mail: [geral@classificadoscm.pt](mailto:geral@classificadoscm.pt)

- Fax: 210 493 157

## 2. Prestação de Serviços

### → Celebração do Contrato

A contratação de anúncios através dos Classificados CM sujeita o Utilizador Anunciante a um Contrato com a COFINA, de acordo com o conteúdo integralmente disposto nos Termos de Utilização. A celebração do contrato com o Utilizador Anunciante coincide com submissão do pedido de publicação do anúncio.

### → Modalidades de Contratação

Contratação de anúncios gratuitos (opção válida apenas para a contratação de publicidade na internet): Podem ser contratados por qualquer pessoa, esteja ou não registada no website. Uma vez que existe a possibilidade de se efetuar anúncios gratuitamente, o Utilizador Anunciante é obrigado a efectuar um *opt-in* (aceitação expressa) no final do processo de contratação, ou seja, para colocar um anúncio gratuito o Utilizador Anunciante deverá fornecer um endereço de e-mail onde irá receber um e-mail enviado pelo serviço para poder ativar a publicação do anúncio;

### → Contratação de anúncios pagos (packs jornal + internet)

É solicitado ao Utilizador Anunciante a confirmação da aceitação dos Termos de Utilização dos Classificados CM, através de uma *checkbox*. No caso de se tratar de utilizador não registado ou que não tenha efetuado o login, são solicitados os dados necessários para emissão da factura (nome, nif, morada, código postal), alertando que a factura não será válida fiscalmente se os campos não estiverem devida e corretamente preenchidos. Nestes casos (utilizadores não registados/logados), solicita-se ao Utilizador Anunciante a indicação de um endereço de e-mail para

eventual necessidade de contacto (de referir que este e-mail não tem função de opt-in, dado que não se trata, neste caso, de um anúncio gratuito mas sim de um anúncio pago).

Caso se trate de utilizador registado e que tenha efetuado o respetivo login, solicita-se a confirmação dos dados de facturação (nome, nif, morada, código postal), dando a possibilidade de os alterar.

→ Anúncios respeitantes a créditos ou débitos

Existem certas limitações no que concerne à publicidade que veicula a concessão de crédito (consumo, habitação, etc.), uma vez que o legislador entende que, muitas vezes, os consumidores não estão na posse de toda a informação necessária neste tipo de publicidade. Assim, e sem prejuízo de outras disposições relativas à actividade bancária, toda e qualquer comunicação comercial em que o anunciante se proponha a conceder crédito ou se sirva de um mediador de crédito para a celebração de contratos de crédito deve indicar a TAEG para cada modalidade de crédito, mesmo que este seja apresentado como gratuito, sem juros ou utilize expressões equivalentes. Se, em função das condições concretas do crédito, houver lugar à aplicação de diferentes TAEG, todas devem ser indicadas. As informações normalizadas devem especificar, de modo claro, conciso, legível e destacado, por meio de exemplo representativo:

- a) A taxa nominal, fixa ou variável ou ambas, juntamente com a indicação de quaisquer encargos aplicáveis incluídos no custo total do crédito para o consumidor;
- b) O montante total do crédito;
- c) A TAEG;
- d) A duração do contrato de crédito, se for o caso;
- e) O preço a pronto e o montante do eventual sinal; e
- f) O montante total imputado ao consumidor e o montante das prestações, se for o caso.

→ Anúncios imobiliários

Salvo pontuais exceções, todos os edifícios ou fracções existentes a partir do momento da sua venda, dação em cumprimento ou locação estão abrangidos pelo Sistema de Certificação Energética ("SCE"). Consequentemente, deverá obrigatoriamente ser indicada a classificação energética do edifício e/ou fracção constante do respetivo pré-certificado ou certificado SCE em todos os anúncios publicados com vista à sua venda ou locação (ex: "CE: B+").

Encontram-se excluídos desta obrigação:

- i. A venda ou dação em cumprimento a comproprietário, a locatário, em processo executivo, a entidade expropriante ou para demolição total confirmada pela entidade licenciadora competente;
- ii. Locação do lugar de residência habitual do senhorio por prazo inferior a quatro meses;
- iii. Locação a quem seja já locatário da coisa locada;
- iv. As instalações industriais, agrícolas ou pecuárias;
- v. Os edifícios utilizados como locais de culto ou para a actividades religiosas;
- vi. Os edifícios ou fracções exclusivamente destinados a armazéns, estacionamento, oficinas e similares;
- vii. Os edifícios unifamiliares com área útil inferior a 50 m<sup>2</sup>;
- viii. Os edifícios de comércio e serviços devolutos, até à sua venda ou locação;

- ix. Os edifícios em ruínas;
- x. As infraestruturas militares e os edifícios afectos aos sistemas de informações ou a forças e serviços de segurança que se encontrem sujeitos a regras de controlo e de confidencialidade;
- xi. Os monumentos e os edifícios individualmente classificados ou em vias de classificação, e aqueles a que seja reconhecido especial valor arquitetónico ou histórico pela entidade licenciadora ou por outra entidade competente para o efeito; e
- xii. Os edifícios integrados em conjuntos ou sítios classificados ou em vias de classificação, ou situados dentro de zonas de protecção, quando seja atestado pela entidade licenciadora ou por outra entidade competente para o efeito que o cumprimento de requisitos mínimos de desempenho energético é susceptível de alterar de forma inaceitável o seu carácter ou o seu aspeto.

→ Anúncios relativos a cursos e formações

Toda a publicidade deve indicar:

- i. A natureza dos cursos ou acções de formação, bem como a sua duração; e
- ii. A expressão «sem reconhecimento oficial», sempre que este não tenha sido atribuído pelas entidades oficiais competentes.

→ Anúncios de emprego

Especificamente no que respeita a ofertas de Emprego, os anúncios deverão ser colocados na Subcategoria mais relevante atendendo ao seu conteúdo e às funções a realizar pelos profissionais contratados.

Os anúncios de oferta de emprego devem fazer sempre referência expressa às siglas M/F e, não podendo conter, directa ou indirectamente, qualquer restrição, especificação ou preferência baseada no sexo.

→ Conteúdos reservados a adultos (maiores de idade)

Qualquer conteúdo relacionado com serviços que possam ser considerados apropriados a maiores de idade, são da responsabilidade integral do Utilizador, ficando sujeito à publicação em categoria própria e dedicada a maiores de idade e na completa posse da capacidade legal.

Observado o não cumprimento destas condições, a COFINA encontra-se legitimada a apagar o conteúdo.

→ Outras restrições/regimes específicos

A publicidade está sujeita a vários princípios gerais, existindo depois regras específicas para determinado tipo de produtos/serviços e destinatários.

Assim, são princípios gerais da publicidade a licitude, a identificabilidade, a veracidade e o respeito pelos direitos do consumidor. Concretizando estes princípios:

- a) Licitude: a publicidade não pode ofender valores, princípios, e instituições fundamentais; não pode socorrer-se depreciativamente de símbolos nacionais ou religiosos e de personagens históricas; não pode incitar à violência ou a comportamentos ilegais; atentar contra a dignidade da pessoa humana; utilizar, sem autorização, a imagem ou as palavras de alguma pessoa; utilizar linguagem obscena; encorajem comportamentos prejudiciais à protecção do meio ambiente; finalmente a publicidade deve ser redigida em língua portuguesa;

- b) Veracidade: a publicidade não deve deformar os factos, devendo todas as alegações ser passíveis de prova; a publicidade não poderá ser enganosa ou susceptível de induzir em erro os consumidores;

Para além destes princípios gerais, há depois regras aplicáveis a certo tipo de produtos ou serviços e a determinados destinatários:

- a) Bebidas alcoólicas: só é admissível quando não se dirija a menores, não encoraje a consumos excessivos, não menospreze os consumidores, não sugira a existência de propriedades terapêuticas ou de efeitos estimulantes ou sedativos nas bebidas, não associe o consumo ao exercício físico ou à condução de veículos e não sublinhe o teor de álcool como qualidade positiva;
- b) Tabaco: é proibida qualquer forma de publicidade a tabaco;
- c) Tratamentos e medicamentos: é proibida a publicidade a tratamentos médicos e a medicamentos que apenas possam ser obtidos mediante receita médica;
- d) Jogos de fortuna ou azar: não podem ser objecto de publicidade os jogos de fortuna ou azar enquanto objeto essencial da mensagem publicitária (excepto publicidade da SCML);
- e) Veículos automóveis: é proibida a publicidade que contenha situações ou sugestões de utilização do veículo que possam por em risco a segurança de qualquer pessoa ou em violação de regras do código da estrada ou, ainda, em situações perturbadoras do meio ambiente;
- f) Menores: a publicidade especialmente dirigida a menores deve ter sempre em conta a sua vulnerabilidade psicológica, abstendo-se de incitar os menores a persuadirem os pais ou terceiros a comprarem determinado produto ou serviço, não devendo conter elementos susceptíveis de perigar a integridade física ou moral dos menores, devendo, ainda, qualquer publicidade neste âmbito abster-se de explorar a confiança especial que os menores depositam nos seus pais ou professores. Neste âmbito, é ainda relevante referir que os menores só podem ser intervenientes principais nas mensagens publicitárias em que se verifique existir uma relação direta entre eles e o produto ou serviço veiculado;
- g) Animais: é proibida toda a publicidade à venda de animais que viole a legislação vigente sobre a matéria, nomeadamente os artigos 53.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 276/2001, de 17 de outubro, na versão alterada pela Lei n.º 95/2017 de 23 de agosto.

→ Anúncios não aceites

Tendo em conta a informação disponível no presente documento, e sem prejuízo dos demais artigos cuja venda seja expressamente proibida pela legislação em vigor, os anúncios não podem ser respeitantes a qualquer artigo que esteja incluído na seguinte lista:

- a) Armas de fogo e munições: não são permitidas armas cujo uso e porte exija uma licença ou autorização legal prévia. A lista de armas que exigem licença de uso e porte pode ser consultada em <http://armas.mai.gov.info/perguntas-frequentes/>;
- b) Cópias ilegais: cópias, duplicados ou “cópias de segurança” de programas informáticos ou artigos audiovisuais, incluindo cartões de memória ou outros dispositivos de armazenamento que ofereçam ou incluam, como parte do negócio, este tipo de cópias;
- c) Drogas, narcóticos e tabaco;

- d) Equipamento para desbloqueio ou visualização de sinais de vídeo codificados: segundo a legislação portuguesa atualmente em vigor (nomeadamente através do decreto-lei 176/2007 de 8 de Maio) é ilegal a "aquisição, utilização, propriedade ou mera detenção, a qualquer título" de dispositivos que permitam aceder sem pagar a serviços condicionados, i.e., codificados que exijam um pagamento para a sua visualização, como sejam por exemplo os canais codificados da NOS ou MEO;
- e) Fogo-de-artifício e derivados;
- f) Medicamentos ou testes médicos/farmacêuticos sujeitos a receita médica;
- g) Esquemas em pirâmide / multi-nível;
- h) Animais de companhia que não preencham os requisitos de informação e venda previstos no Decreto-Lei n.º 276/2001, de 17 de outubro, na versão alterada pela Lei n.º 95/2017 de 23 de agosto e demais legislação aplicável;
- i) Animais selvagens, considerando-se como tal, nos termos do Decreto-Lei n.º 276/2001, de 17 de outubro, na versão alterada pela Lei n.º 95/2017 de 23 de agosto, *“todo o animal cuja espécie existe na natureza, no seu habitat natural, partilhando com o seu antepassado comum o mesmo código genético, incluindo também os animais exóticos e selvagens criados em cativeiro que, embora possam ter sido amansados, essa característica não é transmitida à geração seguinte, e por isso não podem deixar de ser considerados como selvagens”*;
- j) Modchips / Jailbreak;
- k) Programas de afiliados/recompensas ou comissões e/ou parcerias de negócio;
- l) Ofertas não explícitas para ganhar dinheiro / rentabilizar tempo/ trabalho a partir de casa;
- m) Órgãos humanos;
- n) Réplicas e contrafacções;
- o) Manifestações artesanais (por exemplo colares) sem o devido registo (Registo Nacional do Artesanato);
- p) Bens digitais (por exemplo: Contas de jogos/serviços online, software sem suporte físico, registos/licenças de software, ebooks, vouchers em formato eletrónico);
- q) Vales, vouchers e cartões de qualquer tipo;
- r) Equipamento para jogos de fortuna ou azar, como descritos no Decreto-Lei n.º 422/89;

Também não é permitido anunciar conteúdo que viole as regras legais, de bem-estar social, direitos de terceiros ou que contenha particularmente:

- a) Conteúdo vulgar ou ofensivo;
- b) Conteúdo que viole as regras de etiqueta social;
- c) Conteúdo que promova o ódio e a violência, o racismo, a xenofobia ou conflitos entre nações;
- d) Informação falsa ou dúbia;
- e) Vírus ou qualquer outra tecnologia que possa prejudicar os outros utilizadores ou mesmo a COFINA como serviço;
- f) Serviços de publicidade que sejam concorrência ou não a COFINA;
- g) Anúncios que não utilizem a língua portuguesa;
- h) Colocação de tags, palavras-chave ou outros termos no título, descrição ou imagens do anúncio que não tenham qualquer relação com o artigo/serviço que está a ser anunciado;

**O anunciante é responsável pelo cumprimento destes requisitos, podendo a COFINA cancelar ou apagar sem pré-aviso e a qualquer momento anúncios que não estejam de acordo com as normas dispostas em cima.**

→ **Duração do Contrato**

O contrato terá a duração equivalente à totalidade dos dias indicados pelo Utilizador Anunciante para o período de tempo da publicação do anúncio.

→ **Quando pode ver o seu anúncio publicado**

O Classificados CM permite ao Utilizador Anunciante escolher a data de início da publicação do anúncio, sendo as restantes datas definidas em função do pack escolhido pelo Utilizador. No entanto, a contratação de anúncios através dos CLASSIFICADOS CM estará sempre sujeita à disponibilidade de espaço para a(s) data(s) pretendida(s) pelo Anunciante.

→ **Reclamações dos Consumidores**

Qualquer pedido de esclarecimento, sugestão ou reclamação deve ser endereçado aos CLASSIFICADOS CM através do e-mail geral@classificadoscm.pt ou através do número de fax 213 185 200.

As reclamações relativas à publicação de anúncios enviadas nos termos anteriores serão analisadas se efectuadas nos 5 (cinco) dias úteis imediatos à ocorrência a que respeitam.

### **3. Preços e Pagamento**

→ **Preço total do serviço**

O pagamento do valor exigido pela contratação de anúncios através dos CLASSIFICADOS CM varia consoante as especificações conferidas pelo Anunciante no processo de inserção do anúncio, tais como o número de caracteres utilizados, o número de dias para a publicação e a inclusão de elementos de destaque, entre outros. Apenas durante o processo da inserção de um novo anúncio e, em momento imediatamente anterior, à efectiva celebração do contrato com o Anunciante é conferido o total exato associado ao pedido de publicação.

O preço total exigido incluirá todas as taxas e impostos, descontos e/ou promoções, quando aplicáveis, bem como os custos totais, por período de facturação, não sendo exigidos quaisquer encargos suplementares.

→ **Modalidades de pagamento**

O pagamento pode ser efetuado por multibanco ou Cartão de Crédito.

→ **Prazos de pagamento**

O pagamento dos anúncios deverá ser efectuado até às 15:30 horas do dia útil anterior à data de início de publicação.

Caso o pagamento seja efectuado para além destes limites, a data de início de publicação será adiada pela COFINA para o dia seguinte ao dia do pagamento, desde que o pagamento seja efectuado num dia útil e até às 15:30 horas. Se o pagamento for efectuado após as 15:30 horas de um dia útil ou se for efectuado num dia não útil, para o 2º dia útil seguinte ao dia do pagamento.

→ **Emissão de Factura**

Os CLASSIFICADOS CM, no momento em que se completa o processo de contratação do anúncio, caso o pagamento seja efetuado por Cartão de Crédito, geram automaticamente uma fatura correspondente ao valor dos serviços solicitados. Este documento deverá ser impresso e arquivado pelo Anunciante. Caso o Anunciante opte por efetuar o pagamento por multibanco, os CLASSIFICADOS CM geram um comprovativo para pagamento no qual constarão os dados necessários à efetivação do referido pagamento e as indicações de como proceder para, posteriormente, obter a respectiva factura.

A factura será sempre emitida, mesmo que não seja solicitada pelo Anunciante.

#### **4. Direito de Livre Resolução**

##### **→ Como funciona**

O Utilizador Anunciante tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 (catorze) dias de calendário a contar do dia da celebração do contrato (neste caso a submissão do pedido de publicação do anúncio).

No prazo de 14 (catorze) dias de calendário a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, a COFINA irá reembolsar o consumidor dos pagamentos recebidos, no entanto:

- Uma vez que, na contratação de anúncios nos Classificados CM, a prestação do serviço poderá ter início na vigência do prazo de 14 (catorze) dias de calendário referidos anteriormente, recairá sobre o Anunciante a obrigação de pagar à COFINA, enquanto prestadora de serviços, um montante proporcional ao que foi efectivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações (dias de publicação) previstas no contrato. O referido montante proporcional a pagar pelo Anunciante à Cofina será calculado com base no preço contratual total, acrescido do valor correspondente a eventuais descontos de quantidade de que o Anunciante tenha beneficiado por contratar um número específico de dias de publicação no jornal sempre que, pelo exercício do direito de livre resolução, não tenham sido concretizados.

- Não é possível exercer o direito de livre resolução quando o contrato tenha sido já plenamente executado pela COFINA no momento em que se pretende ver exercida a dita resolução.

Após envio da declaração, ao Anunciante será enviada, no prazo de 24 horas, mensagem acusando a boa recepção da declaração de resolução, em suporte duradouro, preferencialmente através de correio eletrónico.

O reembolso dos pagamentos efectuados pelo Anunciante por Cartão de Crédito será efectuado através do mesmo meio de pagamento, salvo acordo expresso em contrário. O reembolso dos pagamentos efectuados pelo Anunciante por multibanco será



efectuado através de transferência bancária para a conta identificada pelo Anunciante, salvo acordo expresso em contrário.

→ Prazo para o exercício do direito de Livre Resolução

O Utilizador Anunciante dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias de calendário contados a partir do momento da celebração do contrato para exercer o direito de Livre Resolução.

Entende-se por momento da celebração do contrato, o momento no qual o Utilizador Anunciante submete o seu pedido de publicação de anúncio publicitário.

Este prazo não é suscetível a quaisquer prorrogações.

→ Procedimento para exercício do Direito de Livre Resolução (disponibilização de formulário)

O Anunciante pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do Formulário de Livre Resolução disponibilizado para o efeito ou mediante outra declaração inequívoca de resolução do contrato.

O Formulário de Livre Resolução disponibilizado ou a declaração inequívoca de resolução do contrato deverá ser enviado através de uma das seguintes vias:

- E-mail: [geral@classificadoscm.pt](mailto:geral@classificadoscm.pt)

- Fax: 210 493 157

- Endereço postal: Cofina Media, S.A.  
A/C: Call-Center Publicidade  
R. Luciana Stegagno Picchio, 3  
1549-023 Lisboa

→ Limites ao exercício do direito de Livre Resolução

O Utilizador Anunciante deverá estar ciente dos limites existentes ao exercício do direito de Livre Resolução, nomeadamente:

- O direito de Livre Resolução apenas poderá ser exercido dentro de 14 (catorze) dias de calendário contados a partir da celebração do contrato;

- Não é possível exercer o direito de livre resolução quando o contrato tenha sido já plenamente executado pela COFINA no momento em que se pretende ver exercida a dita resolução.

## **5. RAL – Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**

→ Como funciona

De acordo com n.º 2 do Artigo 17.º da Lei n.º 144/2015 de 8 de Setembro, em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução de Litígios de Consumo. Mais informações em Portal do Consumidor [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

→ Lista de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo  
(incluir link para o pdf com o mesmo nome)

**Atualizado e publicado em 05-09-2017**