

## 10 ASPETOS LEGAIS A CONSIDERAR EM WEBSITES DE EMPRESAS

Seja como forma de divulgação, promoção, ou mera presença *online*, a maioria das empresas, em todos os setores da economia, disponibiliza, atualmente, *websites* próprios, com objetivos institucionais e/ou comerciais, aos quais qualquer pessoa pode aceder através da *internet*.

Dada o crescente alcance deste meio de exposição pública das empresas, e o fácil acesso pelo público em geral, a legislação vem prevendo, cada vez mais, diversas **obrigações legais com impacto nos *websites*** a que as empresas devem estar atentas.

Por outro lado, como qualquer outra estrutura na *internet*, os *websites* podem servir de veículo à ocorrência de certas eventualidades nefastas, desde falhas técnicas a ataques cibernéticos, que merecem ser reguladas para atual e futura **proteção das empresas**.

Destacamos, assim, 10 aspetos legais a considerar pelas empresas nos seus *websites*.

### 1 — TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

Genericamente, os Termos e Condições de Utilização visam reger a **correta utilização pelos respetivos utilizadores** do sítio da *internet* disponibilizado pela empresa, devendo, assim, fixar as regras básicas de utilização e abordar o conteúdo e funcionalidades do *website*.

Os Termos e Condições de Utilização podem, também, por exemplo, incidir sobre:

- Obrigatoriedade ou não de eventual registo prévio pelos utilizadores;
- Situações autorizadas ou proibidas de transmissão, reprodução, distribuição, publicação, transferência, transação e armazenamento de conteúdos disponibilizados;
- Publicidade, incluindo de entidades parceiras ou terceiros;

- Propriedade intelectual e industrial;
- Situações de risco na utilização do *website*;
- Responsabilidade civil e criminal dos utilizadores por utilização indevida ou ilícita;
- Possibilidades de interrupção ao acesso ao *website* em casos específicos;
- Ligações a sítios da *internet* geridos por entidades terceiras, etc.

Entre outros pontos relevantes, é comum os Termos e Condições esclarecerem, por fim, os dados mais importantes da empresa, incluindo os meios de contacto disponíveis para dúvidas ou pedidos dos utilizadores do *website*.

São, assim, múltiplas as matérias que podem ser tratadas neste âmbito, sendo que os Termos e Condições de Utilização assumem como objetivo principal dotar qualquer *website* de uma estrutura regulamentar básica e crucial à **proteção dos interesses das empresas** que os disponibilizam, perante os respetivos utilizadores e outros terceiros envolvidos, minorando-se, desta forma, os impactos decorrentes de eventualidades que, por mais improváveis, poderão sempre potenciar danos ou prejuízos.

## 2 — CONDIÇÕES CONTRATUAIS

Quando empresas implementam **lojas online** ou **marketplace**, ou qualquer estrutura afim, é altamente recomendada a disponibilização, no respetivo *website*, de **condições contratuais**, que se configurarão como condições gerais, contratos de adesão que integram cláusulas que regulem a comercialização de bens ou serviços, nomeadamente:

- Cancelamento de encomendas;
- Devoluções de artigos ou produtos;
- Reembolsos de quantias pagas;
- Eventuais restrições geográficas;
- Custos adicionais aplicáveis, etc.

A legislação aplicável em matéria de consumidores e de contratos à distância e fora de estabelecimento comercial deve ser considerada.

## 3 — POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Com maior relevância desde a aplicação do **Regulamento Geral de Proteção de Dados** (RGPD), a denominada Política de Privacidade deve ser disponibilizada no *website*, visando, entre outros pontos importantes, abordar e identificar:

- Responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos utilizadores;
- Fundamentos e finalidades do tratamento desses dados;
- Enquadramento dos registos, *newsletter*, e comunicações de *marketing* direto;
- Destinatários dos dados, incluindo subcontratantes;
- Direitos que os titulares dos dados pessoais podem exercer, etc.

A disponibilização e cumprimento da Política de Privacidade permite regular e demonstrar, documentalmente, que as empresas em causa estão em conformidade com o RGPD e legislação em vigor no âmbito da privacidade e proteção de dados, evitando-se a aplicação de **coimas** bastante avultadas, que podem ascender a € 20.000.000,00 ou 4% do volume de negócios anual.

#### 4 — POLÍTICA DE *COOKIES*

Os *cookies* são pequenos arquivos ou ficheiros de texto que se instalam no dispositivo do utilizador através do *browser* pelo qual navega quando acede ao *website* da empresa. Os *cookies* permitem guardar as ações e preferências de navegação dos utilizadores, sendo utilizados para processar e gerir os seus pedidos, e desenvolver e melhorar as funcionalidades do *website*.

Relativamente à proteção de dados, o recurso a *cookies* está sujeito a estritas regulamentações legais, sendo necessário, em variados casos, o consentimento dos utilizadores. A Política de *Cookies* permitirá, assim, estabelecer a base para distinção dos *cookies* utilizados, assim como os mecanismos de prestação de consentimento ou recusa dos utilizadores, por exemplo. A disponibilização e cumprimento da Política visa, portanto, objetivos coincidentes aos da Política de Privacidade, à qual, aliás, poderá ser aglutinada.

#### 5 — SEGURANÇA

Com a recente ocorrência de diversos ataques informáticos, a **cibersegurança** tem assumido, continuamente, maior relevância prática e ao nível da legislação nacional e eurocomunitária.

Certas empresas, em função das suas atividades, estão hoje especialmente sujeitas a obrigações de implementação de medidas adequadas à segurança na rede e à confidencialidade das informações e dados pessoais que os *websites* e plataformas recolhem e conservam. Sem prejuízo, as demais empresas também devem procurar implementar medidas de segurança, de forma a evitar, por exemplo, que eventuais acessos ilegais a dados pessoais de utilizadores e terceiros sejam facilitados ou potenciados por ato ou omissão imputável a tais empresas que disponibilizam os respetivos *websites*.

A adoção de medidas de segurança podem ser, genericamente, referenciadas nos Termos e Condições de utilização e/ou na Política de Privacidade.

## 6 — LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, quer desenvolvam a atividade em estabelecimento ou através de meios digitais, devem dispor de **Livro de Reclamações Eletrónico**, o qual deve ser publicitado nos respetivos *websites* das empresas.

## 7 — RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

Os fornecedores de bens ou prestadores de serviços devem informar os consumidores relativamente às entidades de **Resolução Alternativa de Litígios (RAL)** a que se encontram vinculados, por adesão ou por imposição legal de arbitragem necessária, encontrando-se obrigados a disponibilizar essas informações e sítios eletrónicos no *website* das empresas.

## 8 — PRESTAÇÃO DE CONTAS

As empresas devem disponibilizar aos interessados, sem encargos, no respetivo *website*, quando aplicável:

- Relatório de gestão;
- Relatório sobre a estrutura e as práticas de governo societário;
- Certificação legal das contas; e,
- Parecer do órgão de fiscalização.

## 9 — DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

As empresas-mãe de **grandes grupos** e/ou as **grandes empresas** que sejam entidades de interesse público, que à data de encerramento do seu balanço excedam um número médio de 500 trabalhadores durante o exercício anual, devem elaborar **demonstração não financeira**, que deve conter as informações bastantes para uma compreensão da evolução, do desempenho, da posição e do impacto das suas atividades, referentes, no mínimo, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno.

Em determinados casos, poderão ser apresentados relatórios separados do relatório de gestão, como sejam os comumente designados Relatórios de **Sustentabilidade**, de **Diversidade e Inclusão**, de **Transparência**, de Remunerações, entre muitos outros.


Estes relatórios não financeiros, sejam parte integrante ou não do Relatório de Gestão, devem ser publicados e disponibilizados ao público no *website* das respetivas empresas.

## 10 — INFORMAÇÕES ADICIONAIS

A página principal do *website* das empresas deve incluir informação sobre as linhas de apoio a consumidores que são disponibilizadas para o efeito, incluindo custos de chamada quando a linha alternativa não seja gratuita, sob pena de aplicação de coimas.

Exemplificativamente, o *website* poderá, ainda, disponibilizar informação corporativa, Códigos de Conduta e Planos de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas, assim como acesso aos Canais de Denúncia Interna para efeitos de cumprimento da legislação de *whistleblowing*.

Alertamos, por fim, que o teor dos Termos e Condições, Políticas, Relatórios, e outros, não é invariável. Deve ser absolutamente evitada a reprodução ou adaptação de textos existentes noutros *websites* públicos, desde logo face às circunstâncias especiais de cada empresa.

Relativamente aos Termos e Condições de Utilização, Condições Contratuais Gerais, e Políticas de Privacidade e de Cookies anteriormente referidos, será necessária a implementação informática no *website* de alguns *pop-up*, *opt-in* e *opt-out*, que permitam assegurar e comprovar o cumprimento da legislação em diversos domínios, quer para efeitos contratuais, quer, por exemplo, ao nível da proteção de dados .

*Artigo redigido de acordo com a legislação vigente em 26 de outubro de 2022.*

A informação contida no presente documento é prestada de forma geral e abstrata, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo do documento não deve ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização da AMM. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este tema por favor contacte-nos através do endereço de email [geral@ammoura.pt](mailto:geral@ammoura.pt).