

Guia Anticontrafação para Consumidores



Programa Anticontrafação e Antifraude da HP (HP ACF) para a Europa, Médio Oriente e África (EMEA)

Abril de 2021



Índice

- > [Evite a utilização de consumíveis contrafeitos](#)
- > [Evite artigos informáticos contrafeitos](#)
- > [Denuncie eventuais casos de contrafação](#)
- > [Obtenha mais informações](#)

Os consumíveis de impressão e artigos informáticos contrafeitos podem representar riscos sérios para os consumidores, uma vez que as contrafações geralmente não cumprem os padrões exigentes de qualidade e segurança da HP. Para evitar os defraudadores e os seus artigos de risco, basta seguir as indicações abaixo.

As contrafações podem representar riscos consideráveis, incluindo:



Impressões de fraca qualidade



Rendimentos de páginas reduzidos



Avarias em produtos



Impressoras danificadas



Envolvimento inconsciente e involuntário com criminosos.

Evite a utilização de consumíveis contrafeitos

Os consumíveis de impressão HP Originais, incluindo os da marca HP e da marca Samsung, estão particularmente em risco de serem contrafeitos.¹ Siga cuidadosamente os passos abaixo para inspecionar artigos suspeitos.

Como inspecionar consumíveis de impressão HP?



1. Verifique a etiqueta de segurança HP.



2. Compare os códigos/datas.



3. Observe a embalagem.



4. Examine o consumível.



5. Abstenha-se das ofertas duvidosas.



6. Denuncie suspeitas.



1. Verifique a etiqueta de segurança HP.

A etiqueta de segurança apresenta as características holográficas corretas

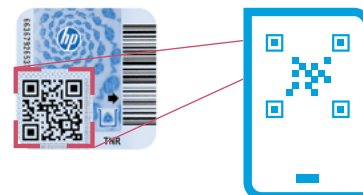
- > Incline a caixa para a frente e para trás: os símbolos “hp” e “✓” na etiqueta devem mover-se em direções opostas.
- > Incline a caixa para a direita e para a esquerda: os símbolos “hp” e “✓” na etiqueta devem mover-se na mesma direção.



Exclusivamente para clientes: valide o código exclusivo da etiqueta com um smartphone

- > Digitalize o código de resposta rápida (QR) na etiqueta com um leitor de código QR para obter uma resposta direta da HP.

As etiquetas de segurança de Toners HP atuais têm um código de barras. O código de barras suporta a serialização de Toners HP e não pode ajudar a determinar se um artigo pode ser contrafeito.



As etiquetas de segurança estão presentes e aplicadas corretamente

Verifique se todos os artigos que supostamente têm uma etiqueta de segurança têm realmente uma – e se a etiqueta está no local correto, como apresentado nas imagens abaixo.

Passa o cursor do rato sobre as etiquetas de segurança abaixo e as áreas marcadas nas caixas de tinteiro/toner para ampliar!

- > **Todos os Toners HP devem ter uma etiqueta.** Incluindo Toners HP regulares, bem como kits HP Neverstop. A etiqueta encontra-se geralmente na tira destacável da caixa. Se notar que estes artigos não tem uma etiqueta de segurança, tem motivos para desconfiar da sua autenticidade.



- > **Alguns Tinteiros HP têm uma etiqueta** nos mercados europeu e ISE da HP (ou seja, África, Europa e Médio Oriente). Verifique um produto no nosso resumo sobre a [etiqueta de segurança para Tinteiros HP](#): se faltar uma etiqueta de segurança que era suposto existir, tem motivos para suspeitar. Note que todos os Frascos de tinta HP GT para impressoras Ink Tank HP geralmente também têm uma etiqueta de segurança.



Certifique-se também de que a etiqueta de segurança corresponde ao artigo – por exemplo, uma etiqueta de tinteiro num toner é suspeito, e vice-versa.



- > **Os Consumíveis HP PageWide e os Consumíveis de grande formato da HP têm geralmente uma etiqueta de segurança.** A etiqueta de segurança HP utilizada nestes artigos tem o mesmo design que a utilizada nos tinteiros.



- > **Alguns Consumíveis de longa duração HP (sigla “LLCs” em inglês) têm uma etiqueta de segurança LLC** (por exemplo, kits de transferência de imagem e fusores). Se existir uma etiqueta, deve apresentar o ícone “LLC” dedicado.



Obtenha mais informações sobre como inspecionar os [Consumíveis de longa duração HP \(LLCs\)](#), tais como kits de transferência de imagem e fusores, e [toners da marca Samsung](#) nos nossos guias de uma página.

Atenção às diferentes variações da etiqueta de segurança

Algumas versões mais antigas das etiquetas de segurança HP ainda podem encontrar-se em circulação; geralmente têm uma característica de mudança de imagem que pode ser verificada da forma semelhante ao descrito anteriormente.



2. Compare os códigos/datas.

As datas/códigos da caixa e do consumível são os mesmos

Consumíveis HP Originais têm códigos ou datas específicos na caixa, bem como no próprio consumível no seu interior. Se os códigos/datas não correspondem como indicado abaixo, tem motivos para desconfiar da sua autenticidade.

- > Toner: todos os Toners HP originais têm um código na caixa e no toner, nos quais pelo menos os cinco primeiros caracteres são os mesmos. Por favor, ignore todas as restantes indicações presentes.
- > Tinta, Frascos de tinta GT, HP Consumíveis HP PageWide e Consumíveis de grande formato: estes consumíveis HP têm a mesma data de “Validade de garantia” na caixa e no consumível (+/- 1 mês).



3. Observe a embalagem.

Todos os artigos são fornecidos em embalagens HP Originais

- > A HP recomenda aceitar sempre apenas consumíveis HP em embalagens HP Originais fechadas. As embalagens da HP oferecem proteção importante contra a contrafeição e podem conter informações essenciais de produto.
- > Se aceitar consumíveis sem a respetiva embalagem HP, poderá ficar exposto a um risco acrescido de contrafeição. Além disso, a venda de consumíveis sem a respetiva embalagem HP pode violar as leis locais de segurança do produto/proteção do cliente se forem incluídas informações relevantes na embalagem HP.

Todas as embalagens apresentam qualidade consistente

- > As embalagens/caixas e os materiais de acondicionamento utilizados para os consumíveis HP Originais apresentam qualidade consistente e de excelência.
- > Não é suposto existirem erros ortográficos ou de impressão, nem sinais de desgaste, nem indícios de que a embalagem/caixa possa ter sido aberta e selada novamente.



Note que a HP disponibiliza SKUs (1) para consumíveis Supplies Big Deals (SBD), os designados C-SKUs², e para (2) Managed Print Services (MPS), os designados SKUs Geridos ou M-SKUs³. Estes artigos podem ser reconhecidos facilmente devido às suas caixas comparativamente simples, brancas ou castanhas, respetivamente. Tenha presente que estes artigos se destinam a ser vendidos aos clientes finais apenas por Parceiros Autorizados HP, ou seja (1) C-SKUs por Revendedores SBD acreditados e (2) M-SKUs por Parceiros Power Service acreditados. No entanto, a HP não pode excluir que os C-SKUs e M-SKUs sejam comercializados por vendedores não autorizados e possam ser um disfarce para artigos contrafeitos.





4. Examine o consumível.

O consumível deve ter um aspeto limpo e totalmente novo

- > Os consumíveis HP Originais são sempre fornecidos novos.
- > Não apresentam danos, fuga de tinta ou de toner, arranhões/riscos ou quaisquer indícios de utilização anterior.



5. Abstenha-se das ofertas duvidosas.

A HP vende artigos através de parceiros de canal contratados

- > Para evitar consumíveis contrafeitos, a HP recomenda comprar apenas a vendedores de confiança, tais como Parceiros Autorizados HP.

As práticas de venda da HP são consistentes e fiáveis

- > Se uma oferta parecer “demasiado boa para ser verdade”, é porque provavelmente é mesmo. A HP aconselha assim a abster-se de quaisquer ofertas suspeitas, incluindo práticas de venda tais como:
 - X Consumíveis de impressão oferecidos a preços duvidosamente baixos.
 - X Artigos alegadamente “novos” ou “melhorados” oferecidos exclusivamente pela empresa do vendedor.
 - X Ofertas não solicitadas por e-mail (spam) ou ofertas online com informação de contacto do fornecedor incompleta.
- > A HP recomenda evitar ofertas de consumíveis de impressão de alegados “mercados paralelos” ou “importações paralelas”, que podem ser utilizados como pretexto para a venda de artigos contrafeitos. Note que no Espaço Económico Europeu, na Suíça e no Reino Unido, o mercado paralelo constitui uma infração ao direito de marca registada.



Esteja atento às tentativas de recolha de material de embalagem para reutilização ilegal

Por vezes, os defraudadores tentam obter caixas de consumíveis HP usados ou etiquetas de segurança, para os reutilizarem ilegalmente para dissimular consumíveis contrafeitos. Por favor, não compactue com este tipo de esquemas e informe imediatamente a HP se se deparar com práticas tais como:

- ! Pedidos de abertura de caixas de consumíveis HP sem danificar a etiqueta de segurança.
- ! Ofertas de compra ou devolução de caixas de consumíveis vazias.
- ! Ofertas para comprar de volta ou retirar as etiquetas de segurança HP.

Ao abrir uma caixa de consumível, utilize sempre a tira descartável ou abertura designada, que geralmente se encontra perto da etiqueta de segurança (se presente) – isto ajuda a evitar que as caixas e etiquetas de segurança sejam reutilizadas ilegalmente.

Esteja também atento a ofertas não solicitadas e duvidosas de recolha e alegadamente reciclagem de consumíveis usados. Se pretender reciclar consumíveis usados para o bem do meio ambiente, pode utilizar o [serviço HP Planet Partners](#), disponível em vários países em todo o mundo.



6. Denuncie suspeitas.

Aja se suspeitar de um artigo ou uma oferta suspeitos

- > Contacte [os Especialistas em Anticontrafação da HP](#) como descrito abaixo em caso de suspeita de contrafação.

Evite artigos informáticos contrafeitos

Produtos de informática que estão seriamente em risco de ser contrafeitos incluem, entre outros, carregadores e baterias para computadores portáteis, dispositivos de armazenamento USB, teclados e ratos, bem como cartões de memória. No entanto, uma grande variedade de outros artigos ou até mesmo PCs e computadores portáteis também podem ser contrafeitos. Para evitar adquirir artigos informáticos ilícitos, por favor, siga os passos descritos abaixo.

Como inspecionar artigos informáticos HP?



1. Observe a embalagem.



2. Verifique os artigos.



3. Abstenha-se das ofertas duvidosas.



4. Denuncie suspeitas.



1. Observe a embalagem.

A HP usa embalagens de qualidade superior

- > Os artigos HP Originais são fornecidos em caixas ou embalagens alveolares da marca HP – novas e de alta qualidade.
- > Não deve haver texto e imagens desfocadas, logótipos HP incorretos, fotografias de produtos diferentes do artigo real, ou erros ortográficos.



2. Verifique os artigos.

Os artigos informáticos HP Originais são de qualidade elevada

- > Os artigos HP Originais são sempre fabricados de acordo com estritos padrões de qualidade da HP. Geralmente têm logótipos HP diferentes, bem como um autocolante que apresenta as informações do produto impressas em alta resolução.
- > Artigos que apresentarem sinais de danos, riscos ou desgaste podem ser contrafações. Além disso, qualquer autocolante de produto colado ao acaso ou com erros ortográficos ou de pontuação deve ser motivo de dúvida, bem como as etiquetas incorretas do logótipo HP.



3. Abstenha-se das ofertas duvidosas.

A HP vende artigos através de parceiros de canal contratados

- > Para evitar artigos informáticos contrafeitos, a HP recomenda comprar apenas a vendedores de confiança tais como Parceiros Autorizados HP.

As práticas de venda da HP são consistentes e fiáveis

- > Se uma oferta parecer “demasiado boa para ser verdade”, é porque provavelmente é mesmo. A HP aconselha assim a abster-se de quaisquer ofertas suspeitas, incluindo práticas de venda tais como:
 - X Artigos informáticos oferecidos a preços duvidosamente baixos.
 - X As vendas de artigos alegadamente HP Originais com descrições como “testado em fábrica/teste de fábrica”, “embalagem a granel”, “novo preço de retalho”, “embalagem de venda a retalho, selada de fábrica” ou “artigo de categoria A”.
 - X Ofertas com fotografias que mostram o processo de produção em massa ou processo de embalagem, ou até mesmo os componentes internos.
 - X Os vendedores que afirmam ser um fabricante associado ou patrocinado pela HP ou que alegadamente oferecem “qualidade igual e preços mais baixos do que os artigos HP normais”.
 - X Ofertas não solicitadas por e-mail (spam) ou ofertas online com informação de contacto do fornecedor incompleta.
- > A HP recomenda evitar ofertas de artigos de alegados “mercados paralelos” ou “importações paralelas”, que podem ser utilizados como pretexto para a venda de artigos contrafeitos. Note que no Espaço Económico Europeu, na Suíça e no Reino Unido, o mercado paralelo constitui uma infração ao direito de marca registada.



4. Denuncie suspeitas.

Aja se suspeitar de um artigo ou uma oferta suspeitos

- > Contacte os [Especialistas em Anticontrafação da HP](#) como descrito abaixo em caso de suspeita de contrafação.

Denuncie eventuais casos de contrafação

Se inspecionou os artigos tal como descrito anteriormente e as suas suspeitas se concretizaram, por favor contacte imediatamente a HP.

Como denunciar as suspeitas de contrafação e fraude?



1. Escolha o seu canal de denúncias.

2. Indique os factos.

3. Anexe fotografias.

4. Envie o seu relatório.

O que ter em atenção antes de denunciar uma suspeita à HP

- > Por favor, guarde o artigo suspeito, a respetiva embalagem, e quaisquer documentos relacionados, tais como faturas, para referência posterior.
- > Para sua própria segurança, a HP geralmente recomenda não falar da sua suspeita ao vendedor que lhe vendeu os artigos duvidosos.

A HP assume o compromisso de proteger a sua privacidade (consulte o [Declaração de Privacidade Online da HP](#)). Usaremos as informações que nos forneça para combater a contrafação, se e como necessário. Também podemos contactá-lo para obter esclarecimentos sobre a denúncia (por exemplo, para questões de acompanhamento). A denúncia é voluntária e pode ser feita sem fornecer qualquer informação pessoal. Todas as informações que nos fornecer serão mantidas sigilosas até o limite permitido por lei, e somente serão partilhadas se for necessário ter conhecimento.



1. Escolha o seu canal de denúncias.

Em caso de suspeita, contacte diretamente os especialistas da HP:

Contacte a equipa do Programa HP ACF em qualquer idioma



E-mail

Envie um e-mail para emea.anti-counterfeit@hp.com.



Web

Aceda a hp.com/go/anticounterfeit e clique em "Reportar falsificação" – também pode denunciar anonimamente.



2. Indique os factos.

Estas são as informações de que precisamos para dar seguimento à sua suspeita:

- > Explique o(s) motivo(s) da sua suspeita (por exemplo, preço baixo suspeito, embalagem duvidosa).¹
- > Disponibilize o nome e as informações de contacto do vendedor, quando disponíveis.
- > Disponibilize as suas informações de contacto para eventuais questões de acompanhamento – evidentemente, também pode denunciar anonimamente, por exemplo, através da Internet.



3. Anexe fotografias.

Siga estas instruções para enviar fotografias aos especialistas do Programa HP ACF:

- > Inclua fotografias digitais nítidas de **todos os seis lados da embalagem do artigo** para permitir a visualização do texto mais pequeno. Inclua também uma **fotografia ampliada da etiqueta de segurança** (se existir) nítida e legível e uma fotografia do próprio artigo, se possível.
- > Se possível, tire as fotografias à luz do dia e num espaço bem iluminado, e evite usar o flash da câmara.



Exemplos de fotografias de casos de toner suspeito.



4. Envie o seu relatório.

Envie as suas informações aos nossos especialistas do Programa HP ACF, os quais irão analisar o seu relatório e adotar as devidas medidas de acompanhamento.

Obtenha mais informações

A HP disponibiliza múltiplos recursos informativos que podem ajudá-lo a evitar ofertas suspeitas e artigos contrafeitos.



Páginas do HP ACF em hp.com
Visite as páginas anticontrafação em hp.com para mais detalhes, downloads úteis e para nos contactar.



Vídeos curtos do HP ACF
Informe-se sobre temas centrais do HP ACF em apenas alguns minutos com clipes e tutoriais em vídeo.



Informações essenciais sobre contrafação
Utilize o breve resumo de como se proteger contra artigos contrafeitos para uma referência rápida.

¹ No caso dos consumíveis de impressão, tenha presente que as designações consumível “recarregado”, “recondicionado”, “imitação” ou “compatível” são legítimas, desde que não infrinjam direitos de propriedade intelectual da HP ou terceiros. No entanto, é ilegal embalar ou vender os referidos artigos de modo a iludir, ou potencialmente iludir, os clientes de que estão a comprar um artigos HP Original, ou um artigos associado ou validado, mas não fabricado pela HP, ou em casos em que um produto utiliza a propriedade intelectual da HP sem o consentimento desta. | ² Os C-SKUs incluem determinados números de produtos de consumíveis de PLs 5T, IU, e LS, ou seja, produtos terminados em “AC”, “XC”, ou “YC”. | ³ Os SKUs Geridos incluem determinados números de produtos de consumíveis de PLs 5T, IU, GL, GM, HF, e K6, ou seja (i) PLs 5T, IU, GL: produtos terminados em “MC”; (ii) PL K6: produtos terminados em “YC”; (iii) PL GM: produtos terminados em “AC” ou “XC”; e (iv) PL HF: consumíveis compatíveis com impressoras geridas (PLs MC, G8, GQ). | ⁴ Os artigos de mercado paralelo ou importações paralelas geralmente denotam artigos genuínos de marca que são obtidos num território (país/espaco económico) e seguidamente importados para outro território sem a autorização do proprietário da respetiva marca (fonte: International Trademark Association, INTA). Para maior clareza, as vendas transfronteiriças de produtos artigos HP no Espaço Económico Europeu (União Europeia + Islândia, Listenstaine, Noruega), Suíça e Reino Unido (RU) não são consideradas mercado paralelo (atualização: outubro de 2020).

Saiba mais em
hp.com/go/anticontrafeit

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. As informações apresentadas estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. As únicas garantias para os produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham os referidos produtos e serviços. Nada do que é aqui apresentado deve ser interpretado como constituição de garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões nem por erros técnicos ou editoriais aqui apresentados.

EMEA = Europa, Médio Oriente e África

[E-mail do HP ACF](mailto:hp.acf@hp.com)

[Website do HP ACF](https://hp.com/acf)

