

Recomendação da Direção-Geral do Consumidor dirigida aos operadores de serviços de comunicações eletrónicas

- O Código da Publicidade (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro e subsequentes alterações) estabelece o princípio do respeito pelos direitos dos consumidores, entre os quais se inclui o direito à informação;
- De acordo com o artigo 7.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a Lei de Defesa do Consumidor “(...) *a publicidade deve ser lícita, inequivocamente identificada e respeitar a verdade e os direitos dos consumidores.*”;
- Nos termos do artigo 9.º da mesma Lei, “*O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.*”.
- O regime jurídico aplicável às práticas comerciais desleais (Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março - adiante RPCD) identifica como desleais as práticas comerciais definidas nos artigos 7.º, 8.º e 9.º (práticas comerciais desleais em especial), bem como qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que o afete relativamente a certo bem ou serviço (artigo 5.º, n.º 1 - prática comercial desleal em geral).
- Nos termos do artigo 7.º da RPCD é enganosa a prática comercial que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente corretas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor e, em ambos os casos, conduza ou seja suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo;
- A referência a “canais” nas mensagens publicitárias sobre “pacotes” de serviços de TV+Net+Voz, sem discriminar o número de canais de televisão, de estações de rádio e de canais interativos é suscetível de induzir os consumidores em erro, levando-os a concluir que estão apenas em causa canais de televisão.

A Direção-Geral do Consumidor recomenda aos operadores de comunicações eletrónicas o respeito pelos direitos dos consumidores consagrados na Constituição da República Portuguesa e na Lei, nomeadamente no tocante à informação que veiculam através das comunicações publicitárias.

Considerando que:

- A Constituição da República Portuguesa estabelece que uma das incumbências prioritárias do Estado é “garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores”, nos termos do disposto no artigo 81.º, alínea i);
- A Direção-Geral do Consumidor tem por missão «contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um nível elevado de proteção», conforme o previsto no artigo 2.º, n.º 1 do Decreto-Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril - diploma que aprovou a sua orgânica, reforçando as suas competências em matéria de publicidade, na medida em que lhe atribuiu competência decisória e sancionatória nesta matéria;
- Cabe à Direção-Geral do Consumidor «acompanhar e fiscalizar a publicidade comercial e institucional procedendo à instrução e decisão dos correspondentes processos de contraordenação e aplicando coimas e sanções acessórias», em conformidade com o disposto na alínea j) do n.º 2 da do artigo 2.º do referido diploma orgânico;
- Compete ao Diretor-Geral do Consumidor, sem prejuízo das competências conferidas por lei, «formular recomendações aos operadores económicos, sempre que tal se justifique, com o objetivo de proteger os interesses dos consumidores», de acordo com o estabelecido na alínea c) do n.º 1 do artigo 4.º do citado Decreto-Regulamentar n.º 38/2012.

Ao abrigo do previsto na alínea c) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril, que aprovou a orgânica da Direção-Geral do Consumidor (adiante DGC), é formulada a seguinte recomendação:

Através de ações de fiscalização, a DGC verificou mensagens publicitárias difundidas em linha a “pacotes” de serviços de TV+Net+Voz de operadores de serviços de comunicações eletrónicas que:

- i) Utilizam a palavra “**canal**” para publicitar conjuntamente e sem qualquer distinção o acesso a **canais de televisão, estações de rádio e canais interativos**, verificando-se que o número de estações de rádio naquelas mensagens representa entre 12% e 37% do número total de canais anunciados;
- ii) **Ao não explicitarem quantos canais correspondem a canais de televisão, a estações de rádio e a canais interativos, são suscetíveis de** induzir os consumidores **em erro, levando-os a** concluir que o número de canais anunciado corresponde a canais de televisão.

Considera a Direção-Geral do Consumidor que estes comportamentos são suscetíveis de violar as regras do regime jurídico da publicidade, bem como os direitos à informação e à proteção dos interesses económicos dos consumidores previstos na Lei de Defesa do Consumidor, pelo que recomenda aos operadores de serviços de comunicações eletrónicas que oferecem “pacotes” de serviços de TV+Net+Voz que:

- **Identifiquem, de forma clara e visível, a composição dos “pacotes” de serviços de molde a garantir que os consumidores recebem a informação completa que é necessária para uma decisão esclarecida;**
- **Destaquem o número de canais de televisão em oferta, e caso pretendam incluir estações de rádio e/ou canais interativos nesses “pacotes”, discriminem a natureza dos canais publicitados, indicando claramente quantos são estações de rádio e/ou canais interativos;**
- **Alterem com a maior brevidade as mensagens publicitárias específicas relativas aos “pacotes” de serviços de TV+Net+Voz, de modo a não defraudar as expectativas dos consumidores quanto à natureza dos serviços associados aos “pacotes” de serviços em apreço.**

A Direção-Geral do Consumidor informa ainda que adotará as medidas necessárias para fazer cessar as práticas abusivas identificadas, no exercício das suas competências sancionatórias em matéria de publicidade, designadamente através da instauração de processos de contraordenação, que poderão resultar na aplicação de coimas e de sanções acessórias.

Lisboa, 21 de setembro de 2016