



RAPID

EDIÇÃO DA REPRESENTAÇÃO DA COMISSÃO EUROPEIA EM PORTUGAL

COMUNICADO DE IMPRENSA

17 de março de 2017

A Comissão Europeia e as autoridades nacionais de defesa do consumidor apelam a que as empresas dos média sociais cumpram a legislação da UE em matéria de defesa do consumidor

As autoridades e as organizações de consumidores da UE têm recebido um número crescente de queixas de consumidores que têm sido vítimas de fraudes ou burlas quando utilizam os sítios web dos média sociais ou que se veem sujeitos a determinadas condições de serviço que não respeitam o direito europeu dos consumidores.

Por esta razão, as autoridades de defesa do consumidor da UE, sob a liderança da autoridade francesa de defesa dos consumidores e com o apoio da Comissão Europeia, enviaram no passado mês de novembro uma carta às empresas Facebook, Twitter e Google+, pedindo-lhes que dessem resposta a estas duas problemáticas.

Na quinta-feira, 16 de março, as autoridades de defesa do consumidor da UE e a Comissão Europeia reuniram-se com estas empresas para ouvir e discutir as soluções que apresentam. Dentro de um mês, as empresas apresentarão medidas específicas sobre a forma de assegurar o respeito do quadro regulamentar da UE. A Comissão e as autoridades de defesa do consumidor examinarão as propostas finais. Se estas não forem satisfatórias, as autoridades de defesa do consumidor poderão, em última análise, recorrer a medidas coercivas.

Por esta ocasião, a Comissária **Věra Jourová** declarou: «*Os média sociais tornaram-se parte das nossas vidas e a maioria dos europeus usam esses média com frequência. Dada a importância crescente das redes sociais, é importante assegurar que as rigorosas regras da UE para a proteção dos consumidores contra as práticas desleais sejam respeitadas neste setor. É inaceitável que os consumidores da UE apenas possam recorrer a um tribunal na Califórnia para resolver um litígio. Também não podemos aceitar que os utilizadores sejam privados do seu direito de cancelar uma compra em linha. As empresas dos média sociais devem também assumir uma maior responsabilidade no combate às burlas e fraudes ocorridas nas suas plataformas. Gostaria de agradecer às autoridades de defesa do consumidor da UE pela sua incansável colaboração com a Comissão, ao longo dos últimos meses, no tratamento desta importante questão. As empresas*

dos média sociais dispõem, a partir de hoje, de um prazo de um mês para apresentar soluções que permitam assegurar o cumprimento das regras da UE.»

As empresas acordaram em propor alterações com incidência em duas áreas:

- modalidades e condições injustas;
- combate às fraudes e burlas que induzem os consumidores em erro quando utilizam as redes sociais.

Clarificação dos termos ou supressão de cláusulas ilegais

As condições de utilização das plataformas das redes sociais devem estar em conformidade com o direito europeu de defesa dos consumidores. Com efeito, a [Diretiva Cláusulas Contratuais Abusivas](#) estabelece que as cláusulas que criam um desequilíbrio significativo entre os direitos e obrigações das partes, em detrimento do consumidor (artigo 3.º), são abusivas - e portanto inválidas. A diretiva exige ainda que as cláusulas sejam redigidas em linguagem simples e compreensível (artigo 5.º), informando os consumidores de forma clara e compreensível sobre os seus direitos.

Na prática, isto significa que:

- As redes dos média sociais não podem privar o consumidor do seu direito a recorrer aos tribunais do seu Estado-Membro de residência;
- As redes dos média sociais não podem exigir que os consumidores renunciem a direitos vinculativos, como por exemplo o direito a cancelar uma compra em linha;
- As condições de utilização não podem limitar ou excluir totalmente a responsabilidade das redes dos média sociais no que se refere à prestação do serviço;
- Os conteúdos patrocinados não podem ser dissimulados, devendo ser identificáveis como tal;
- As redes dos média sociais não podem alterar unilateralmente os termos e condições sem informar claramente os consumidores sobre a justificação dessa alteração e sem lhes dar a possibilidade de rescindir o contrato com um pré-aviso adequado;
- As condições de utilização não podem conferir um poder ilimitado e discricionário às empresas dos média sociais no que se refere à eliminação de conteúdos.
- A resolução do contrato por parte das empresas dos média sociais deve ser regida por regras claras e não pode ser decidida de forma unilateral, sem um motivo válido.

Eliminar a fraude e as burlas que induzem os consumidores em erro

Logo que tenham conhecimento de tais práticas, as empresas dos média sociais devem eliminar quaisquer fraudes e burlas que sejam publicados nos seus sítios Web e que possam induzir os consumidores em erro. Neste contexto, as autoridades nacionais de proteção dos consumidores devem ter um canal de comunicação direto e normalizado que permita assinalar infrações às empresas dos média sociais (por exemplo, violações da Diretiva Práticas Comerciais Desleais ou da Diretiva Direitos dos Consumidores) e proceder à eliminação dos conteúdos, para além de recolherem informações sobre as empresas responsáveis pelas infrações. Tal está em conformidade com a legislação da UE em matéria de consumo e com a Diretiva Comércio Eletrónico, o que dá aos Estados-Membros a

possibilidade de estabelecerem disposições para a remoção das informações ilegais ou para impossibilitar o acesso às mesmas.

Alguns exemplos de práticas identificadas:

- burlas que envolvem pagamentos pelos consumidores;
- assinaturas de contratos que aprisionam os consumidores, aos quais é oferecido um período de utilização gratuita mas não são fornecidas informações claras e suficientes;
- comercialização de produtos de contrafação;
- as falsas promoções, como as que oferecem telefones inteligentes por 1 euro, têm-se multiplicado nas redes sociais, sendo que, na verdade, anunciam sorteios que implicam um compromisso de longa duração com um custo de várias centenas de euros por ano.

Contexto

O [regulamento](#) da UE relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor associa as autoridades nacionais nesta área no âmbito de uma rede de execução pan-europeia . Graças a esta rede, uma autoridade nacional de um país da UE pode solicitar a uma sua congénere de outro Estado-Membro que intervenha em casos de infração transfronteiriça às regras europeias de defesa do consumidor.

A cooperação abrange as regras de defesa dos consumidores em vários domínios, como por exemplo a [Diretiva Práticas Comerciais Desleais](#), a [Diretiva Comércio Eletrónico](#), a [Diretiva Direitos dos Consumidores](#) e a [Diretiva Cláusulas Contratuais Abusivas](#).

Em novembro de 2016, numa iniciativa liderada pela direção-geral francesa para a política de concorrência, consumo e controlo da fraude (DGCCRF) que contou com o apoio da Comissão, a Rede de cooperação no domínio da defesa do consumidor elaborou uma avaliação coordenada das práticas problemáticas nos principais serviços das redes sociais (Facebook, Twitter and Google+). A associação comercial EDiMA foi igualmente contactada.

[European consumer authorities common position](#)