



Redes sociais devem envidar mais esforços para cumprirem plenamente o direito europeu de defesa do consumidor

Bruxelas, 15 de fevereiro de 2018

As empresas proprietárias de redes sociais devem esforçar-se mais para satisfazerem as exigências da Comissão Europeia e das autoridades de defesa do consumidor dos Estados-Membros, formuladas em março do ano passado, no sentido de cumprirem o direito europeu de defesa do consumidor.

As alterações feitas neste sentido pelo Facebook, Twitter e Google+ às condições de utilização dos seus serviços foram publicadas hoje,

e beneficiarão os mais de 250 milhões de consumidores europeus que utilizam as redes sociais. Os consumidores não serão obrigados a renunciar a direitos imperativos, como o de cancelar uma compra em linha, e poderão apresentar as suas queixas na Europa, não tendo de o fazer na Califórnia. Além disso, as plataformas assumirão as devidas responsabilidades para com os consumidores da UE, à semelhança dos prestadores de serviços fora de linha. Porém, as alterações introduzidas só parcialmente cumprem os requisitos da legislação europeia em matéria de direitos do consumidor.

Věra **Jourová**, Comissária Europeia da Justiça, Consumidores e Igualdade de Género, declarou: «*Visto que são utilizadas como plataformas de publicidade e de comércio, as redes sociais têm de respeitar as normas de defesa do consumidor. Congratulo-me com o facto de as medidas coercivas tomadas pelas autoridades nacionais estarem a dar resultado. Com efeito, certas empresas estão a tornar as suas plataformas mais seguras para os consumidores, mas é inaceitável que esse processo de adaptação ainda não se encontre concluído e seja tão demorado. Esta morosidade confirma a necessidade de um "novo acordo para os consumidores": as normas europeias de defesa do consumidor devem ser cumpridas e as empresas que as infringem devem ser sancionadas.*»

Se as mais recentes propostas da Google aparentam corresponder às exigências das autoridades de defesa do consumidor, o Facebook e, mais significativamente, o Twitter, só parcialmente resolveram questões importantes sobre a sua responsabilidade e a informação dos utilizadores sobre eventuais supressões de conteúdo ou rescisões de contrato.

No que toca ao «procedimento de notificação e ação» utilizado pelas autoridades de proteção do consumidor para denunciarem conteúdos ilegais e exigirem a sua supressão, as alterações efetuadas por algumas destas empresas não são suficientes. Enquanto o Google+ estabeleceu um protocolo que fixa prazos para o tratamento dos pedidos, o Facebook e o Twitter limitaram-se a disponibilizar às autoridades nacionais um endereço eletrónico para a denúncia de infrações, sem se comprometerem a tratar essas denúncias dentro de prazos específicos.

No seguimento de múltiplas queixas de consumidores que tinham sido vítimas de fraude ou de burla ao utilizarem esses sítios *web*, ou sujeitos a condições de serviço contrárias ao direito europeu de defesa do consumidor, foram tomadas medidas coercivas, em novembro de 2016.

Nessa altura, os operadores das redes sociais comprometeram-se concretamente a corrigir, concretamente:

- as condições de utilização que limitam ou excluem totalmente a responsabilidade das redes sociais referente à prestação do serviço;
- a exigência de que os consumidores da UE renunciem a direitos imperativos, como o de cancelamento de compras em linha;
- as condições que privam os consumidores do direito de recorrerem aos tribunais do Estado-Membro em que residem, e que estipulam a aplicação da lei da Califórnia;
- as condições que dispensam a plataforma do cumprimento da obrigação de identificar comunicações comerciais e conteúdo patrocinado.

As empresas comprometeram-se a alterar as suas condições, em todas as versões linguísticas, no primeiro trimestre de 2018.

Próximas etapas

Como referido na sua [comunicação «Combater os conteúdos ilegais em linha»](#), publicada em setembro de 2017, a Comissão espera que, rápida e proativamente, as plataformas em linha detetem, suprimam e previnam o reaparecimento de conteúdo ilegal em linha. A Comissão está a conceber medidas para dar seguimento a esta comunicação.

As autoridades nacionais de defesa do consumidor e a Comissão acompanharão a implementação das alterações prometidas e farão uso ativo do procedimento de «notificação e ação» disponibilizado pelas empresas, concentrando-se sobretudo no conteúdo comercial ilegal relativo a assinaturas indesejadas e outras burlas. Acresce que as autoridades poderão agir sempre que necessário, aplicando, inclusivamente, medidas coercivas.

Em abril, a Comissão apresentará o «Novo Acordo para os Consumidores», uma proposta que visa modernizar o atual direito de defesa do consumidor e assegurar a sua aplicação efetiva.

Contexto

Em 16 de março de 2017, as autoridades europeias de defesa do consumidor e a Comissão Europeia reuniram-se com as empresas para ouvirem e discutirem as soluções apresentadas. No seguimento desta reunião, as empresas efetuaram certas alterações às suas condições. Contudo, a Comissão e as autoridades de defesa do consumidor entendem ser necessário introduzirem-se urgentemente novas alterações (ver [comunicado de imprensa](#)).

Em novembro de 2016, as autoridades responsáveis pela cooperação no domínio da defesa do consumidor, lideradas pela Direção Geral da Política de Concorrência, Consumo e Controlo da Fraude (DGCCRF) francesa, enviaram uma [posição comum](#) ao Facebook, ao Twitter e ao Google+, na qual pedem a alteração de vários termos contratuais e a criação de um sistema de combate ao conteúdo comercial ilegal mediante notificação [\[1\]](#).

O [Regulamento](#) «Cooperação na Defesa do Consumidor» (CDC) da UE congrega as autoridades nacionais competentes através de uma rede de fiscalização pan-europeia. Graças a este quadro, uma autoridade nacional de um país da UE pode pedir a uma congénere de outro Estado-Membro que intervenha em casos de infração transnacional às normas europeias de defesa do consumidor. A cooperação efetua-se no âmbito de vários atos legislativos nesta matéria, como a [Diretiva «Práticas Comerciais Desleais»](#), a [Diretiva «Comércio Eletrónico»](#), a [Diretiva «Direitos do Consumidor»](#) e a [Diretiva «Cláusulas Contratuais Abusivas»](#).

No âmbito do CDC, as autoridades analisam regularmente questões de interesse comum para a proteção do consumidor no mercado único e coordenam as suas ações de fiscalização do mercado e potenciais medidas coercivas. A Comissão facilita o intercâmbio de informações entre as autoridades e a sua coordenação.

As plataformas em linha têm de assumir uma maior responsabilidade na gestão dos conteúdos. A Comissão disponibiliza ferramentas comuns que permitem detetar, suprimir e prevenir, rápida e proativamente, o reaparecimento de conteúdos ilegais em linha.

Para saber mais:

[Quadro das alterações dos termos contratuais](#)

[\[1\]](#) Nota: As apreciações feita no âmbito desta posição não prejudicam quaisquer apreciações futuras da conformidade dos termos contratuais, quer pelas autoridades CDC, quer em processos judiciais.

IP/18/761

Contactos para a imprensa:

[Nathalie VANDYSTADT](#) (+32 2 296 70 83)

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Perguntas do público em geral: [Europe Direct](#) pelo telefone [00 800 67 89 10 11](#) ou por [e-mail](#)