

Bruxelas, 9 de Setembro de 2009

Defesa dos consumidores: UE lança acção contra sítios de venda de bens de consumo electrónicos na Internet

A Comissária responsável pela Defesa do Consumidor, Meglena Kuneva, anunciou hoje os resultados de uma investigação à escala da UE – envolvendo 26 Estados-Membros, a Noruega e a Islândia – aos sítios Internet que recorrem à publicidade enganosa e às práticas desleais para vender bens de consumo electrónicos. As medidas repressivas visaram 369 sítios responsáveis pela venda de seis dos bens de consumo electrónicos mais populares na UE: máquinas fotográficas digitais, telemóveis, leitores de música pessoais, leitores de DVD, material informático e consolas de jogos. A investigação abrangeu 200 dos maiores sítios de venda de equipamento electrónico na Internet, bem como mais de 100 outros sítios que tinham sido alvo de queixas dos consumidores. Os resultados da fiscalização realizada em Maio deste ano revelaram irregularidades em 55 % dos sítios investigados, nomeadamente relacionadas com: informação enganosa sobre os direitos dos consumidores; informação enganosa sobre o custo total do produto; ou dados de contacto do comerciante incompletos. Aos controlos iniciais efectuados pelas autoridades nacionais, seguir-se-á agora uma fase de aplicação das medidas, em que as empresas serão contactadas pelas autoridades nacionais e instadas a corrigir os respectivos sítios ou a esclarecer a sua posição. Nesta primeira fase, três países - a Islândia, a Letónia e a Noruega - publicaram os nomes dos sítios nos quais encontraram irregularidades (ver [MEMO/09/379](#)).

Meglana Kuneva, Comissária responsável pela Defesa do Consumidor, declarou: «Visámos os sítios que vendem bens de consumo electrónicos porque eu própria sei, graças aos *mails* que recebo, e a Comissão também sabe, com base no número de queixas recebidos pelos Centros Europeus do Consumidor, que estes sítios são uma fonte de grandes problemas para os consumidores. Descobrimos que mais de metade dos retalhistas que vendem bens electrónicos em linha não cumpre as promessas feitas aos consumidores. Trata-se de um problema à escala europeia, pelo que a solução também tem de ser europeia. Há muito trabalho a fazer nos próximos meses para limpar este sector, porque os consumidores europeus merecem ser mais bem tratados.»

O mercado dos bens electrónicos

O valor da venda a retalho em linha dos bens de consumo electrónicos na Europa é de aproximadamente 6,8 mil milhões de euros (2007), sendo que cerca de um em cada quatro consumidores da UE que já fez compras em linha adquiriu um artigo electrónico (incluindo máquinas fotográficas). Mais de um terço das queixas relativas às vendas em linha recebidas pela rede de Centros Europeus dos Consumidores em 2007 referiu-se à compra de equipamento electrónico.

A acção de fiscalização

Em Maio de 2009, as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação (coordenadas pela Comissão Europeia) efectuaram controlos destinados a verificar o cumprimento, pelos sítios Internet de venda de bens electrónicos, de três dos principais actos legislativos comunitários nesta matéria: a directiva relativa às vendas à distância, a directiva relativa ao comércio electrónico e a directiva relativa às práticas comerciais desleais (para mais pormenores, ver [MEMO/09/379](#)).

A fiscalização visou sobretudo três domínios essenciais para os consumidores:

- **1. Dados de contacto do comerciante:** ao abrigo da legislação da UE, o comerciante é obrigado a fornecer todos os dados relativos ao seu nome, endereço postal e endereço electrónico.
- **2. Informações claras sobre a oferta (preço total e descrição clara do produto):** ao abrigo do direito comunitário em matéria de defesa do consumidor, os comerciantes em linha devem facultar informações claras sobre as características do produto, assim como sobre o custo total (incluindo impostos), todas as despesas de porte adicionais e disposições relativas ao pagamento. O preço final a pagar deve ser o que é indicado na informação facultada antes da compra.
- **3. Informação clara sobre os direitos dos consumidores:** ao abrigo da legislação comunitária, deve ser prestada ao consumidor informação sobre o direito de devolução, ou seja, o direito que lhe assiste de devolver um bem adquirido à distância no prazo de, pelo menos, 7 dias, sem indicação do motivo. Esta investigação verificou igualmente a exactidão das informações adicionais prestadas sobre os direitos do consumidor, como, por exemplo, garantias e reembolsos.

Os resultados

Os resultados desta acção de fiscalização foram os seguintes:

55 % dos 369 sítios Internet fiscalizados revelaram irregularidades que estão a ser investigadas mais a fundo. 13 % dos sítios problemáticos irão exigir uma cooperação transfronteiriça entre autoridades nacionais. Os problemas mais frequentemente encontrados foram os seguintes:

- **Informação enganosa sobre os direitos dos consumidores (66 % dos sítios problemáticos).** Os compradores não foram de todo informados, ou foram-no erradamente, sobre o seu direito de devolução – o direito que lhes assiste de devolver um bem adquirido à distância no prazo de, pelo menos, 7 dias, sem indicação do motivo. Foi-lhes dito, por exemplo, que o comerciante não aceitaria a devolução do produto, ou que apenas lhe seria possível efectuar um reembolso sob a forma de crédito e não em numerário. Noutros casos, os consumidores foram induzidos em erro relativamente ao seu direito de exigir a reparação ou a substituição de um produto defeituoso durante, pelo menos, 2 anos após a compra (por exemplo, foi-lhes comunicado que esse direito apenas se aplicava durante um ano).
- **Informação enganosa sobre o preço total (45 % dos sítios problemáticos).** Por exemplo, a informação sobre as despesas de porte adicionais estava ausente ou era difícil de encontrar. Só na fase de pagamento final os suplementos foram acrescentados ao preço. Alguns outros sítios chegaram mesmo a prometer «entrega gratuita» ou um acordo «*all inclusive*» (todas as despesas incluídas), apesar de as despesas de porte terem, na prática, sido cobradas.

- **Dados de contacto do comerciante em falta ou incompletos (33 % dos sítios problemáticos).** Faltavam ou estavam incompletos os dados relativos ao nome, endereço postal ou endereço electrónico do comerciante, pelo que este não podia ser contactado em caso de problemas.

E a seguir?

Os comerciantes em causa serão contactados pelas autoridades nacionais e ser-lhes-á pedido que esclareçam a sua posição ou corrijam os problemas identificados. Aqueles que o não fizerem poderão vir a ser processados judicialmente, traduzindo-se as sanções por multas ou pelo encerramento dos respectivos sítios na Internet. Os resultados da aplicação destas medidas em toda a UE serão apresentados em meados de 2010.

Exemplos de bons e maus sítios Internet de venda de bens electrónicos:

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/electronic_goods/index_en.htm