

DIRECTIVA 2005/29/CE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**de 11 de Maio de 2005****relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Directiva 84/450/CEE do Conselho, as Directivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004**
(«directiva relativa às práticas comerciais desleais»)**(Texto relevante para efeitos do EEE)**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, nomeadamente o artigo 95.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu ⁽¹⁾,

Deliberando nos termos do artigo 251.º do Tratado ⁽²⁾,

Considerando o seguinte:

- (1) O n.º 1 e a alínea a) do n.º 3 do artigo 153.º do Tratado prevêem que a Comunidade deve contribuir para assegurar um elevado nível de protecção dos consumidores, através das medidas que adoptar em aplicação do artigo 95.º do Tratado.
- (2) Nos termos do n.º 2 do artigo 14.º do Tratado, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual a livre circulação das mercadorias e dos serviços e a liberdade de estabelecimento são asseguradas. O desenvolvimento de práticas comerciais leais num espaço sem fronteiras internas é essencial para a promoção do desenvolvimento das actividades transfronteiriças.
- (3) As legislações dos Estados-Membros em matéria de práticas comerciais desleais apresentam diferenças de relevo, que podem provocar distorções sensíveis de concorrência e criar obstáculos ao bom funcionamento do mercado interno. No domínio da publicidade, a

Directiva 84/450/CEE do Conselho, de 10 de Setembro de 1984, relativa à publicidade enganosa e comparativa ⁽³⁾, fixa critérios mínimos que visam uma harmonização da legislação em matéria de publicidade enganosa, mas não impede a manutenção ou aprovação pelos Estados-Membros de disposições que assegurem aos consumidores uma protecção mais ampla. Por esta razão, as disposições dos Estados-Membros sobre a publicidade enganosa divergem de forma significativa.

- (4) Estas disparidades causam incerteza sobre quais as disposições nacionais aplicáveis a práticas comerciais lesivas dos interesses económicos dos consumidores e criam muitos entraves que afectam empresas e consumidores. Estes entraves aumentam o custo, para as empresas, do exercício das liberdades ligadas ao mercado interno, em especial quando as empresas efectuem *marketing*, campanhas publicitárias ou promoções comerciais ao nível transfronteiriço. Em relação aos consumidores, provocam incertezas quanto aos seus direitos e põem em causa a sua confiança no mercado interno.
- (5) Na ausência de regras uniformes à escala comunitária, os obstáculos à livre circulação de serviços e de produtos para lá das fronteiras ou à liberdade de estabelecimento podem justificar-se à luz da jurisprudência do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias, desde que pretendam proteger objectivos de reconhecido interesse público e sejam proporcionais aos mesmos. Tendo em conta os objectivos comunitários, nos termos das disposições do Tratado e do direito comunitário derivado relativas à livre circulação e em conformidade com a política da Comissão em matéria de comunicações comerciais tal como indicado na comunicação da Comissão «Seguimento do Livro Verde sobre a comunicação comercial no mercado interno», esses obstáculos devem ser eliminados. Tais obstáculos só podem ser eliminados através da introdução de regras uniformes ao nível comunitário que estabeleçam um nível elevado de protecção dos consumidores e da clarificação de determinados conceitos legais, também ao nível comunitário, na medida em que tal seja necessário para o bom funcionamento do mercado interno e para satisfazer a necessidade de segurança jurídica.

⁽¹⁾ JO C 108 de 30.4.2004, p. 81.

⁽²⁾ Parecer do Parlamento Europeu de 20 de Abril de 2004 (JO C 104 E de 30.4.2004, p. 260), posição comum do Conselho de 15 de Novembro de 2004 (JO C 38 E de 15.2.2005, p. 1) e posição do Parlamento Europeu de 24 de Fevereiro de 2005 (ainda não publicada no Jornal Oficial). Decisão do Conselho de 12 de Abril de 2005.

⁽³⁾ JO L 250 de 19.9.1984, p. 17. Directiva alterada pela Directiva 97/55/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 290 de 23.10.1997, p. 18).

- (6) Assim, a presente directiva aproxima as legislações dos Estados-Membros relativas às práticas comerciais desleais, incluindo a publicidade desleal, que prejudicam directamente os interesses económicos dos consumidores e consequentemente prejudicam indirectamente os interesses económicos de concorrentes legítimos. De acordo com o princípio da proporcionalidade, a presente directiva protege os consumidores das consequências de tais práticas comerciais desleais se estas forem substanciais, reconhecendo embora que, em alguns casos, o impacto sobre os consumidores pode ser negligenciável. Não abrange nem afecta as legislações nacionais relativas às práticas comerciais desleais que apenas prejudiquem os interesses económicos dos concorrentes ou que digam respeito a uma transacção entre profissionais; na plena observância do princípio da subsidiariedade, os Estados-Membros continuarão a poder regulamentar tais práticas, em conformidade com a legislação comunitária, se assim o desejarem. A presente directiva também não abrange nem afecta as disposições da Directiva 84/450/CEE sobre publicidade susceptível de enganar as empresas mas não os consumidores e sobre publicidade comparativa. Além disso, a presente directiva também não afecta as práticas publicitárias e comerciais aceites, como a colocação legítima de produtos, a diferenciação das marcas ou a oferta de incentivos, que possam legitimamente afectar a percepção de um produto pelo consumidor e influenciar o seu comportamento, sem prejudicarem a sua aptidão para tomar uma decisão esclarecida.
- (7) A presente directiva refere-se a práticas comerciais relacionadas com o propósito de influenciar directamente as decisões de transacção dos consumidores em relação a produtos. Não é aplicável às práticas comerciais utilizadas principalmente para outras finalidades, incluindo, por exemplo, as comunicações comerciais destinadas aos investidores, como os relatórios anuais e a literatura de promoção das empresas. Não é aplicável aos requisitos legais relacionados com o bom gosto e a decência, que variam amplamente de um Estado-Membro para outro. Práticas comerciais como a abordagem na rua para efeitos comerciais, podem ser indesejáveis em certos Estados-Membros por razões culturais. Os Estados-Membros deverão, por conseguinte, poder continuar a proibir nos seus territórios práticas comerciais por razões de bom gosto e de decência, mesmo quando tais práticas não restringem a liberdade de escolha dos consumidores. Na aplicação da presente directiva, em especial das suas cláusulas gerais, deve-se ter plenamente em atenção as circunstâncias de cada caso.
- (8) A presente directiva protege directamente os interesses económicos dos consumidores das práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores. Consequentemente, protege também indirectamente os interesses legítimos das empresas face aos concorrentes que não respeitam as regras da presente directiva e garante assim a concorrência leal no domínio por ela coordenado. É sabido que há outras práticas comerciais que, embora não prejudiquem os consumidores, podem prejudicar os concorrentes e clientes das empresas. A Comissão deverá ponderar cuidadosamente a necessidade de acções comunitárias no domínio da concorrência desleal para além do âmbito da presente directiva e se necessário fazer uma proposta legislativa para cobrir esses outros aspectos da concorrência desleal.
- (9) A presente directiva não prejudica as acções individuais intentadas por quem tenha sofrido um prejuízo provocado por uma prática comercial desleal. Também não prejudica as disposições comunitárias e nacionais relativas ao direito dos contratos, aos direitos de propriedade intelectual, aos aspectos de saúde e segurança dos produtos, às condições de estabelecimento e regimes de autorização, incluindo as disposições que, em conformidade com a legislação comunitária, dizem respeito a jogos de azar, às regras comunitárias da concorrência e às disposições nacionais que as aplicam. Assim, os Estados-Membros poderão manter ou introduzir restrições e proibições de práticas comerciais com base na protecção da saúde e da segurança dos consumidores no respectivo território, independentemente do local onde o profissional está estabelecido, por exemplo no que se refere ao álcool, tabaco ou medicamentos. Atendendo à sua complexidade e aos sérios riscos que lhes são inerentes, os serviços financeiros e bens imóveis carecem de requisitos pormenorizados, incluindo da imposição de obrigações positivas aos profissionais. Por este motivo, no domínio dos serviços financeiros e bens imóveis, a presente directiva não prejudica o direito dos Estados-Membros de irem mais longe do que o nela disposto para protecção dos interesses económicos dos consumidores. Não é adequado regulamentar na presente directiva a certificação e a indicação dos padrões de pureza dos artefactos de metais preciosos.
- (10) É necessário assegurar que a relação entre a presente directiva e o direito comunitário em vigor seja coerente, especialmente quando haja lugar à aplicação a sectores específicos de disposições detalhadas sobre práticas comerciais desleais. Por isso, a presente directiva altera a Directiva 84/450/CEE, a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 1997, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos à distância ⁽¹⁾, a Directiva 98/27/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Maio de 1998, relativa às acções inibitórias em matéria de protecção dos interesses dos consumidores ⁽²⁾, e a Directiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores ⁽³⁾. Consequentemente, a presente directiva só se aplica quando não existam disposições comunitárias particulares que regulem aspectos específicos
-
- ⁽¹⁾ JO L 144 de 4.6.1997, p. 19. Directiva alterada pela Directiva 2002/65/CE (JO L 271 de 9.10.2002, p. 16).
- ⁽²⁾ JO L 166 de 11.6.1998, p. 51. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Directiva 2002/65/CE.
- ⁽³⁾ JO L 271 de 9.10.2002, p. 16.

das práticas comerciais desleais, tais como requisitos de informação e regras relativas à forma como as informações são apresentadas ao consumidor. Assegura a protecção dos consumidores nos casos em que não exista legislação sectorial específica ao nível comunitário e proíbe os profissionais de criarem uma falsa imagem da natureza dos produtos. Este aspecto assume particular importância no caso de produtos complexos que comportam riscos elevados para os consumidores, tais como alguns produtos ligados aos serviços financeiros. Por conseguinte, a presente directiva completa o acervo comunitário aplicável às práticas comerciais lesivas dos interesses económicos dos consumidores.

- (11) O elevado nível de convergência atingido pela aproximação das disposições nacionais através da presente directiva cria um elevado nível comum de defesa dos consumidores. A presente directiva estabelece uma proibição geral única das práticas comerciais desleais que distorcem o comportamento económico dos consumidores. Também prevê disposições sobre práticas comerciais agressivas, que não estão actualmente reguladas ao nível da Comunidade.
- (12) A harmonização aumentará de forma considerável a segurança jurídica tanto para os consumidores como para as empresas. Tanto os consumidores como as empresas passarão a poder contar com um quadro jurídico único baseado em conceitos legais claramente definidos regulando todos os aspectos das práticas comerciais desleais na União Europeia. O efeito será a supressão dos entraves que resultam da fragmentação das disposições relativas às práticas comerciais desleais lesivas dos interesses económicos dos consumidores e a possibilidade de realização do mercado interno neste domínio.
- (13) A fim de realizar os objectivos comunitários através da supressão dos entraves ao mercado interno, é necessário substituir as cláusulas gerais e princípios jurídicos divergentes em vigor nos Estados-Membros. Deste modo, a proibição geral comum e única estabelecida na presente directiva abrange as práticas comerciais desleais que distorcem o comportamento económico dos consumidores. A fim de estimular a confiança dos consumidores, a proibição geral deverá aplicar-se da mesma forma a práticas comerciais desleais que ocorram fora de qualquer relação contratual entre um profissional e um consumidor, ou na sequência da celebração de um contrato e durante a sua execução. A proibição geral é concretizada por disposições sobre os dois tipos de práticas comerciais que são de longe as mais comuns, ou seja, as práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas.
- (14) Seria desejável que as práticas comerciais enganosas abrangessem aquelas práticas, incluindo a publicidade enganosa, que, induzindo em erro o consumidor, o impedem de efectuar uma escolha esclarecida e, deste modo, eficiente. Em

conformidade com a legislação e a prática de Estados-Membros sobre a publicidade enganosa, a presente directiva classifica as práticas enganosas como acções enganosas e omissões enganosas. Em relação às omissões, a presente directiva estabelece um número limitado de elementos essenciais de informação para que o consumidor possa tomar uma decisão de transacção esclarecida. Tal informação não terá de ser comunicada em toda a publicidade, mas apenas quando o profissional efectue um «convite a contratar», conceito que é claramente definido nesta directiva. A abordagem de harmonização plena definida na presente directiva não obsta a que os Estados-Membros especifiquem nas respectivas legislações nacionais as características principais de determinados produtos como, por exemplo, os artigos de colecção ou artigos eléctricos, cuja omissão seria substancial num convite a contratar. A presente directiva não pretende restringir a escolha do consumidor mediante a proibição da promoção de produtos que parecem semelhantes a outros produtos, salvo se essa semelhança confundir os consumidores em relação à origem comercial do produto e for por essa razão enganosa. A presente directiva não prejudica o direito comunitário em vigor que atribui expressamente aos Estados-Membros a competência para escolherem entre diversas opções regulamentares para a protecção dos consumidores no domínio das práticas comerciais. Em especial, a presente directiva não prejudica o n.º 3 do artigo 13.º da Directiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas (1).

- (15) Sempre que a legislação comunitária impuser requisitos de informação relativos às comunicações comerciais, à publicidade e ao *marketing*, essa informação é considerada substancial na aceção da presente directiva. Os Estados-Membros poderão manter ou acrescentar requisitos de informação relacionados com o direito contratual e que produzam efeitos em termos de direito contratual, se tal for permitido pelas cláusulas mínimas previstas nos instrumentos de direito comunitário existentes. O anexo II contém uma lista não exaustiva desses requisitos de informação previstos no acervo. Dado que a presente directiva introduz uma harmonização plena, só as informações exigidas na legislação comunitária são consideradas substanciais para efeitos do n.º 5 do seu artigo 7.º Sempre que os Estados-Membros tiverem introduzido requisitos de informação que vão além do que é especificado na legislação comunitária, com base nas cláusulas mínimas, a omissão dessas informações adicionais não constitui uma omissão enganosa na aceção da presente directiva. Em contrapartida, os Estados-Membros poderão, se tal lhes for permitido pelas cláusulas mínimas da legislação comunitária, manter ou introduzir disposições mais restritivas conformes com o direito comunitário para garantir um nível elevado de protecção dos direitos contratuais individuais dos consumidores.

(1) JO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

- (16) As disposições sobre as práticas comerciais agressivas deverão abranger as práticas que prejudiquem significativamente a liberdade de escolha do consumidor. Trata-se de práticas que recorrem ao assédio, à coacção, incluindo o recurso à força física, e à influência indevida.
- (17) É desejável que essas práticas comerciais consideradas desleais em quaisquer circunstâncias sejam identificadas por forma a proporcionar segurança jurídica acrescida. Por conseguinte, o anexo I contém uma lista exaustiva dessas práticas. Estas são as únicas práticas comerciais que podem ser consideradas desleais sem recurso a uma avaliação casuística nos termos dos artigos 5.º a 9.º A lista só poderá ser alterada mediante revisão da presente directiva.
- (18) É conveniente proteger todos os consumidores das práticas comerciais desleais; todavia, o Tribunal de Justiça considerou necessário, nas decisões sobre casos de publicidade após a aprovação da Directiva 84/450/CEE, analisar quais são os efeitos produzidos num consumidor ideal típico. De acordo com o princípio da proporcionalidade, e a fim de possibilitar a aplicação efectiva das protecções previstas na mesma, a presente directiva utiliza como marco de referência o critério do consumidor médio, normalmente informado e razoavelmente atento e advertido, tendo em conta factores de ordem social, cultural e linguística, tal como interpretado pelo Tribunal de Justiça, mas prevê também disposições que têm por fim evitar a exploração de consumidores que pelas suas características são particularmente vulneráveis a práticas comerciais desleais. Quando uma prática comercial se destine especificamente a um determinado grupo de consumidores, como as crianças, é conveniente que o impacto da referida prática comercial seja avaliado do ponto de vista do membro médio desse grupo. É, pois, conveniente incluir na lista das práticas que são desleais em qualquer circunstância uma disposição que, sem impor uma abolição total da publicidade dirigida às crianças, as proteja de exortações directas à aquisição. O critério do consumidor médio não é estatístico. Os tribunais e as autoridades nacionais terão de exercer a sua faculdade de julgamento, tendo em conta a jurisprudência do Tribunal de Justiça, para determinar a reacção típica do consumidor médio num determinado caso.
- (19) Nos casos em que certas características como a idade, doença física ou mental, ou a credulidade, tornam os consumidores particularmente vulneráveis a uma prática comercial ou ao produto subjacente, e o comportamento económico apenas desses consumidores é susceptível de ser distorcido pela prática de uma forma que se considera que o profissional pode razoavelmente prever, é adequado prever que eles são devidamente protegidos mediante a avaliação da prática na perspectiva do membro médio desse grupo.
- (20) Deve determinar-se um papel para os códigos de conduta, de forma a permitir que os profissionais apliquem de maneira efectiva os princípios da presente directiva em domínios económicos específicos. Em sectores onde a conduta dos operadores seja regulada por requisitos obrigatórios específicos, estes requisitos devem contemplar também as obrigações em matéria de diligência profissional nesse sector. O controlo exercido pelos titulares de códigos ao nível nacional ou comunitário, no sentido de serem eliminadas as práticas comerciais desleais, pode evitar a necessidade de se instaurar uma acção de carácter administrativo ou judicial, devendo, portanto, ser encorajado. Com o objectivo de atingir um nível elevado de protecção dos consumidores, as organizações de consumidores poderão ser informadas e envolvidas na elaboração dos códigos de conduta.
- (21) As pessoas ou organizações, que, de acordo com a legislação nacional, tenham um interesse legítimo na matéria, devem poder reagir contra as práticas comerciais desleais, quer perante um tribunal, quer perante uma autoridade administrativa competente para decidir as queixas ou para mover os procedimentos legais adequados. Embora caiba à legislação nacional determinar o ónus da prova, é conveniente permitir que os tribunais e as autoridades administrativas possam exigir que os profissionais apresentem provas respeitantes à exactidão dos factos que tenham alegado.
- (22) É preciso que os Estados-Membros determinem as sanções aplicáveis à violação das disposições da presente directiva e tomem todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. Essas sanções devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.
- (23) Atendendo a que os objectivos da presente directiva, a saber a supressão dos entraves ao funcionamento do mercado interno resultantes das legislações nacionais sobre práticas comerciais desleais e a garantia de um elevado nível de defesa do consumidor através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas às práticas comerciais, não podem ser suficientemente realizados pelos Estados-Membros e podem, pois, ser melhor alcançados ao nível comunitário, a Comunidade pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente directiva não excede o necessário para eliminar os entraves ao mercado interno e para garantir um elevado nível de defesa do consumidor.
- (24) É conveniente proceder à revisão da presente directiva a fim de assegurar que os entraves ao mercado interno foram tratados e que se alcançou um elevado nível de protecção dos consumidores. A revisão poderá dar origem a uma proposta da Comissão para alterar a presente directiva,

que poderá incluir o alargamento limitado da derrogação prevista no n.º 5 do artigo 3.º e/ou alterações da demais legislação relativa à protecção dos consumidores, de modo a reflectir o compromisso assumido pela Comissão em matéria de estratégia de política dos consumidores para rever o acervo em vigor, por forma a que se alcance um elevado nível comum de defesa dos consumidores.

- (25) A presente directiva respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, em especial, pela Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia,

ADOPTARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO 1

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objectivo

A presente directiva tem por objectivo contribuir para o funcionamento correcto do mercado interno e alcançar um elevado nível de defesa dos consumidores através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas às práticas comerciais desleais que lesam os interesses económicos dos consumidores.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos do disposto na presente directiva, entende-se por:

- a) «Consumidor»: qualquer pessoa singular que, nas práticas comerciais abrangidas pela presente directiva, actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- b) «Profissional»: qualquer pessoa singular ou colectiva que, no que respeita às práticas comerciais abrangidas pela presente directiva, actue no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional e quem actue em nome ou por conta desse profissional;
- c) «Produto»: qualquer bem ou serviço, incluindo bens imóveis, direitos e obrigações;
- d) «Práticas comerciais das empresas face aos consumidores» (a seguir designadas também por «práticas comerciais»): qualquer acção, omissão, conduta ou afirmação e as comunicações comerciais, incluindo a publicidade e o *marketing*, por parte de um profissional, em relação directa com a promoção, a venda ou o fornecimento de um produto aos consumidores;
- e) «Distorcer substancialmente o comportamento económico dos consumidores»: utilização de uma prática comercial que prejudique sensivelmente a aptidão do consumidor para tomar uma decisão esclarecida, conduzindo-o, por conseguinte, a tomar uma decisão de transacção que não teria tomado de outro modo;
- f) «Código de conduta»: acordo ou conjunto de normas não impostas por disposições legislativas, regulamentares ou administrativas de um Estado-Membro que define o comportamento de profissionais que se comprometem a ficar vinculados por este código no que diz respeito a uma ou várias práticas comerciais ou sectores de actividade específicos;
- g) «Titular de um código»: qualquer entidade, incluindo um profissional ou grupo de profissionais, responsável pela elaboração e a revisão de um código de conduta e/ou o controlo do cumprimento deste código por aqueles que se comprometeram a ficar vinculados por ele;
- h) «Diligência profissional»: o padrão de competência especializada e de cuidado que se pode razoavelmente esperar de um profissional em relação aos consumidores, avaliado de acordo com a prática de mercado honesta e/ou o princípio geral da boa fé no âmbito da actividade do profissional;
- i) «Convite a contratar»: uma comunicação comercial que indica as características e o preço do produto de uma forma adequada aos meios utilizados pela comunicação comercial, permitindo assim que o consumidor efectue uma aquisição;
- j) «Influência indevida»: a utilização pelo profissional de uma posição de poder para pressionar o consumidor, mesmo sem recurso ou ameaça de recurso à força física, de forma que limita significativamente a capacidade de o consumidor tomar uma decisão esclarecida;
- k) «Decisão de transacção»: a decisão tomada por um consumidor sobre a questão de saber se, como e em que condições adquirir, pagar integral ou parcialmente, conservar ou alienar um produto ou exercer outro direito contratual em relação ao produto, independentemente de o consumidor decidir agir ou abster-se de agir;
- l) «Profissão regulamentada»: a actividade ou o conjunto de actividades profissionais cujo acesso, exercício ou modalidade de exercício se encontram directa ou indirectamente subordinados, por disposições legislativas, regulamentares ou administrativas, à posse de determinadas qualificações profissionais.

*Artigo 3.º***Âmbito de aplicação**

1. A presente directiva é aplicável às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores, tal como estabelecidas no artigo 5.º, antes, durante e após uma transacção comercial relacionada com um produto.

2. A presente directiva não prejudica o direito contratual e, em particular, as normas relativas à validade, à formação ou aos efeitos de um contrato.

3. A presente directiva não prejudica as disposições comunitárias ou nacionais relativas aos aspectos de saúde e segurança dos produtos.

4. Em caso de conflito entre as disposições da presente directiva e outras normas comunitárias que regulem aspectos específicos das práticas comerciais desleais, estas últimas prevalecem, aplicando-se a esses aspectos específicos.

5. Por um período de seis anos após 12 de Junho de 2007, os Estados-Membros podem continuar a aplicar disposições nacionais, no domínio sujeito a uma aproximação por força da presente directiva, que sejam mais restritivas ou prescritivas do que a presente directiva e que apliquem directivas que contenham cláusulas de harmonização mínima. Estas medidas devem ser fundamentais para garantir que os consumidores sejam suficientemente protegidos contra as práticas comerciais desleais e devem ser proporcionais ao objectivo perseguido. A revisão referida no artigo 18.º poderá, caso seja adequado, incluir uma proposta no sentido de prolongar a presente derrogação durante um novo período limitado.

6. Os Estados-Membros devem notificar a Comissão sem demora das disposições nacionais aplicadas com base no n.º 5.

7. A presente directiva não prejudica as disposições que estabelecem a competência das instâncias judiciais.

8. A presente directiva não prejudica quaisquer condições de estabelecimento ou de regimes de autorização, ou os códigos de conduta deontológicos ou outras normas específicas que regem as profissões regulamentadas destinados a preservar elevados padrões de integridade por parte do profissional, que os Estados-Membros podem, em conformidade com o direito comunitário, impor aos profissionais.

9. Em relação aos «serviços financeiros», tal como definidos na Directiva 2002/65/CE, e bens imóveis, os Estados-Membros podem impor requisitos mais restritivos ou prescritivos do que os previstos na presente directiva no domínio que é objecto de aproximação por esta.

10. A presente directiva não é aplicável às disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relacionadas com a certificação e indicação do padrão de pureza dos artefactos de metais preciosos.

*Artigo 4.º***Mercado interno**

Os Estados-Membros não podem restringir a livre prestação de serviços nem a livre circulação de mercadorias por razões ligadas ao domínio que é objecto de aproximação por força da presente directiva.

CAPÍTULO 2

PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS*Artigo 5.º***Proibição de práticas comerciais desleais**

1. São proibidas as práticas comerciais desleais.
2. Uma prática comercial é desleal se:
 - a) For contrária às exigências relativas à diligência profissional;
 - e
 - b) Distorcer ou for susceptível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico, em relação a um produto, do consumidor médio a que se destina ou que afecta, ou do membro médio de um grupo quando a prática comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores.

3. As práticas comerciais que são susceptíveis de distorcer substancialmente o comportamento económico de um único grupo, claramente identificável, de consumidores particularmente vulneráveis à prática ou ao produto subjacente, em razão da sua doença mental ou física, idade ou credulidade, de uma forma que se considere que o profissional poderia razoavelmente ter previsto, devem ser avaliadas do ponto de vista do membro médio desse grupo. Esta disposição não prejudica a prática publicitária comum e legítima que consiste em fazer afirmações exageradas ou afirmações que não são destinadas a ser interpretadas literalmente.

4. Em especial, são desleais as práticas comerciais:

a) Enganosas, tal como definido nos artigos 6.º e 7.º;

ou

b) Agressivas, tal como definido nos artigos 8.º e 9.º

5. O anexo I inclui a lista das práticas comerciais que são consideradas desleais em quaisquer circunstâncias. A lista é aplicável em todos os Estados-Membros e só pode ser alterada mediante revisão da presente directiva.

Secção 1

Práticas comerciais enganosas

Artigo 6.º

Acções enganosas

1. É considerada enganosa uma prática comercial se contiver informações falsas, sendo inverídicas ou que por qualquer forma, incluindo a sua apresentação geral, induza ou seja susceptível de induzir em erro o consumidor médio, mesmo que a informação seja factualmente correcta, em relação a um ou mais dos elementos a seguir enumerados e que, em ambos os casos, conduza ou seja susceptível de conduzir o consumidor médio a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo:

a) A existência ou natureza do produto;

b) As características principais do produto, tais como a sua disponibilidade, as suas vantagens, os riscos que apresenta, a sua execução, a sua composição, os seus acessórios, a prestação de assistência pós-venda e o tratamento das reclamações, o modo e a data de fabrico ou de fornecimento, a entrega, a adequação ao fim a que se destina, as utilizações, a quantidade, as especificações, a origem geográfica ou comercial ou os resultados que podem ser esperados da sua utilização, ou os resultados e as características substanciais dos testes ou controlos efectuados sobre o produto;

c) O alcance dos compromissos assumidos pelo profissional, a motivação da prática comercial e a natureza do processo de venda, bem como qualquer afirmação ou símbolo fazendo crer que o profissional ou o produto beneficiam de um patrocínio ou apoio directos ou indirectos;

d) O preço ou a forma de cálculo do preço, ou a existência de uma vantagem específica relativamente ao preço;

e) A necessidade de um serviço, de uma peça, de uma substituição ou de uma reparação;

f) A natureza, os atributos e os direitos do profissional ou do seu agente, como a sua identidade e o seu património, as suas qualificações, o seu estatuto, a sua aprovação, a sua inscrição ou as suas relações e os seus direitos de propriedade industrial, comercial ou intelectual, ou os prémios e distinções que tenha recebido;

g) Os direitos do consumidor, em particular o direito de substituição ou de reembolso nos termos do disposto na Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio de 1999, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas ⁽¹⁾, e os riscos a que pode estar sujeito.

2. É considerada também enganosa uma prática comercial que, no seu contexto factual, tendo em conta todas as características e circunstâncias, conduza ou seja susceptível de conduzir o consumidor médio a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo, e envolve:

a) Qualquer actividade de *marketing* relativa a um produto, incluindo a publicidade comparativa, que crie confusão com quaisquer produtos, marcas, designações comerciais e outros sinais distintivos de um concorrente;

b) Incumprimento por parte do profissional dos compromissos contidos em códigos de conduta aos quais esteja vinculado, desde que:

i) o compromisso não seja uma mera aspiração mas seja firme e verificável,

e que

ii) o profissional indique, na prática comercial, que está vinculado pelo código.

Artigo 7.º

Omissões enganosas

1. Uma prática comercial é considerada enganosa quando, no seu contexto factual, tendo em conta todas as características e circunstâncias e as limitações do meio de comunicação, omita uma informação substancial que, atendendo ao contexto, seja necessária para que o consumidor médio possa tomar uma decisão de transacção esclarecida, e, portanto, conduza ou seja susceptível de conduzir o consumidor médio a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo.

⁽¹⁾ JO L 171 de 7.7.1999, p. 12.

2. Também é considerada uma omissão enganosa a prática comercial em que o profissional, tendo em conta os aspectos descritos no n.º 1, oculte a informação substancial referida no mesmo número ou a apresente de modo pouco claro, ininteligível, ambíguo ou tardio, ou quando não refira a intenção comercial da prática em questão, se esta não se puder depreender do contexto e, em qualquer dos casos, conduza ou seja susceptível de conduzir o consumidor médio a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo.

3. Quando o meio utilizado para comunicar a prática comercial impuser limitações de espaço ou de tempo, essas limitações e quaisquer medidas tomadas pelo profissional para disponibilizar a informação aos consumidores por outros meios serão tomadas em conta ao decidir-se se foi omitida informação.

4. No caso de existir um convite a contratar, são consideradas substanciais, se não se puderem depreender do contexto, as informações seguintes:

- a) As características principais do produto, na medida adequada ao meio e ao produto;
- b) O endereço geográfico e a identidade do profissional, tal como a sua designação comercial e, se for caso disso, o endereço geográfico e a identidade do profissional por conta de quem actua;
- c) O preço, incluindo impostos e taxas, ou, quando, devido à natureza do produto, o preço não puder ser razoavelmente calculado de forma antecipada, a maneira como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os custos suplementares de transporte, de expedição e entrega e postais ou, quando estas despesas não puderem ser razoavelmente calculadas de forma antecipada, a indicação de que esses custos suplementares ficarão a cargo do consumidor;
- d) As modalidades de pagamento, expedição ou execução e o mecanismo de tratamento das reclamações, se se afastarem das obrigações de diligência profissional;
- e) Para os produtos e transacções que impliquem um direito de retractação ou de anulação, a existência de tal direito.

5. São considerados substanciais os requisitos de informação estabelecidos pela legislação comunitária relativamente às comunicações comerciais, incluindo a publicidade ou o *marketing*, cuja lista não exaustiva, consta do anexo II.

Secção 2

Práticas comerciais agressivas

Artigo 8.º

Práticas comerciais agressivas

Uma prática comercial é considerada agressiva se, no caso concreto, tendo em conta todas as suas características e circunstâncias, prejudicar ou for susceptível de prejudicar significativamente, devido a assédio, coacção — incluindo o recurso à força física — ou influência indevida, a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor médio em relação a um produto, e, por conseguinte, o conduza ou seja susceptível de o conduzir a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo.

Artigo 9.º

Utilização do assédio, da coacção e da influência indevida

A fim de determinar se uma prática comercial utiliza o assédio, a coacção — incluindo o recurso à força física — ou a influência indevida, são tomados em consideração os seguintes elementos:

- a) O momento e o local em que a prática é aplicada, a sua natureza e a sua persistência;
- b) O recurso à ameaça ou a linguagem ou comportamento injuriosos;
- c) O aproveitamento pelo profissional de qualquer infortúnio ou circunstância específica de uma gravidade tal que prejudique a capacidade de decisão do consumidor, de que o profissional tenha conhecimento, com o objectivo de influenciar a decisão do consumidor em relação ao produto;
- d) Qualquer entrave extracontratual oneroso ou desproporcionado imposto pelo profissional, quando o consumidor pretenda exercer os seus direitos contratuais, incluindo o de resolver um contrato, ou o de trocar de produto ou de profissional;
- e) Qualquer ameaça de intentar uma acção quando tal não seja legalmente possível.

CAPÍTULO 3

CÓDIGOS DE CONDUTA

Artigo 10.º

Códigos de conduta

A presente directiva não exclui o controlo, que pode ser incentivado pelos Estados-Membros, das práticas comerciais desleais por titulares de códigos e o recurso a tais titulares pelas pessoas ou organizações referidas no artigo 11.º, se, para além dos processos judiciais ou administrativos mencionados no referido artigo, houver processos pendentes nesses junto desses titulares de códigos.

O recurso ao controlo por aqueles titulares não implica nunca a renúncia às vias de recurso judicial ou administrativo referidas no artigo 11.º

CAPÍTULO 4

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 11.º

Aplicação

1. Os Estados-Membros devem assegurar a existência de meios adequados e eficazes para lutar contra as práticas comerciais desleais, a fim de garantir o cumprimento das disposições da presente directiva no interesse dos consumidores.

Estes meios devem incluir disposições legais nos termos das quais as pessoas ou organizações que, de acordo com a legislação nacional, tenham um interesse legítimo em combater as práticas comerciais desleais, incluindo os concorrentes, possam:

a) Intentar uma acção judicial contra tais práticas comerciais desleais;

e/ou

b) Submetê-las a uma autoridade administrativa competente para decidir as queixas ou para mover os procedimentos legais adequados.

Compete a cada Estado-Membro decidir qual destas vias estará disponível e se o tribunal ou a autoridade administrativa terão poderes para exigir o recurso prévio a outras vias estabelecidas para a resolução de litígios, incluindo as referidas no artigo 10.º Estas vias devem estar disponíveis quer os consumidores

afectados se encontrem no território do Estado-Membro em que o profissional está estabelecido, quer se encontrem noutro Estado-Membro.

Compete a cada Estado-Membro decidir:

a) Se as referidas acções podem ser instauradas individual ou colectivamente contra diversos profissionais do mesmo sector económico;

e

b) Se as referidas acções podem ser instauradas contra o titular de um código, caso o código relevante promova o não cumprimento das prescrições legais.

2. No âmbito das disposições legais referidas no n.º 1, os Estados-Membros devem conferir aos tribunais ou às autoridades administrativas as competências que os habilitem, no caso em que estes considerem que estas medidas são necessárias, tendo em conta todos os interesses em jogo e, em especial, o interesse geral:

a) A ordenar a cessação de uma prática comercial desleal ou a mover os procedimentos legais adequados para que seja ordenada a cessação dessa prática comercial desleal;

ou

b) A proibir uma prática comercial desleal ou a mover os procedimentos legais adequados para que seja ordenada a sua proibição nos casos em que esta prática não tenha ainda sido aplicada, mas essa aplicação esteja iminente;

mesmo na ausência de prova de ter havido uma perda ou prejuízo real, ou de uma intenção ou negligência da parte do profissional.

Os Estados-Membros devem dispor, por outro lado, que as medidas referidas no primeiro parágrafo possam ser tomadas no âmbito de um processo simplificado:

— seja com efeito provisório,

— seja com efeito definitivo,

entendendo-se que compete a cada Estado-Membro determinar qual destas duas opções será adoptada.

Além disso, para eliminar os efeitos persistentes de uma prática comercial desleal cuja cessação tenha sido ordenada por uma decisão definitiva, os Estados-Membros podem conferir aos tribunais ou às autoridades administrativas competências que os habilitem:

a) A exigir a publicação desta decisão, no todo ou em parte e da forma que considerem adequada;

b) A exigir, além disso, a publicação de um comunicado rectificativo.

3. As autoridades administrativas referidas no n.º 1 devem:

a) Ser compostas de forma a que não seja posta em causa a sua imparcialidade;

b) Ter poderes adequados que lhes permitam fiscalizar e impor de forma eficaz a observação das suas decisões quando decidirem sobre as queixas;

c) Em princípio, fundamentar as suas decisões.

Quando as competências referidas no n.º 2 forem exercidas unicamente por uma autoridade administrativa, as decisões devem ser sempre fundamentadas. Além disso, neste caso, devem ser previstos procedimentos mediante os quais o exercício impróprio ou injustificado de poderes pela autoridade administrativa ou a omissão imprópria ou injustificada do exercício desses poderes possam ser objecto de recurso judicial.

Artigo 12.º

Tribunais e autoridades administrativas: apresentação de prova das alegações

Os Estados-Membros devem conferir aos tribunais ou às autoridades administrativas competências que os habilitem, aquando do processo judicial ou administrativo referido no artigo 11.º:

a) A exigir que o profissional apresente provas da exactidão dos factos que alegue relativos à prática comercial se, atendendo aos interesses legítimos do profissional e de qualquer outra parte no processo, essa exigência se revelar adequada à luz das circunstâncias do caso em apreço;

e

b) A considerar inexactas as alegações factuais se as provas exigidas nos termos da alínea a) não forem apresentadas ou forem consideradas insuficientes pelo tribunal ou pela autoridade administrativa.

Artigo 13.º

Sanções

Os Estados-Membros devem determinar as sanções aplicáveis às violações das disposições nacionais aprovadas em aplicação da presente directiva e tomar todas as medidas necessárias para assegurar a aplicação das referidas disposições. Essas sanções devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.

Artigo 14.º

Alterações à Directiva 84/450/CEE

A Directiva 84/450/CEE é alterada do seguinte modo:

1. O artigo 1.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 1.º

A presente directiva tem por objectivo proteger os profissionais contra a publicidade enganosa e suas consequências desleais e estabelecer as condições em que a publicidade comparativa é permitida.».

2. No artigo 2.º:

— o n.º 3 passa a ter a seguinte redacção:

«3. “Profissional”: qualquer pessoa singular ou colectiva que, no que respeita às práticas comerciais abrangidas pela presente directiva, actue no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional e quem actue em nome ou por conta desse profissional.».

— é aditado o seguinte número:

«4. “Titular de um código”: qualquer entidade, incluindo um profissional ou grupo de profissionais, responsável pela elaboração e a revisão de um código de conduta e/ou o controlo do cumprimento deste código por aqueles que se comprometeram a ficar vinculados por ele.».

3. O artigo 3.ºA passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 3.ºA

1. No que se refere à comparação, a publicidade comparativa é autorizada, quando se reúnam as seguintes condições:
 - a) Não seja enganosa na acepção do n.º 2 do artigo 2.º, do artigo 3.º e do n.º 1 do artigo 7.º da presente directiva ou dos artigos 6.º e 7.º da Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (*);
 - b) Compare bens ou serviços que respondem às mesmas necessidades ou têm os mesmos objectivos;
 - c) Compare objectivamente uma ou mais características substanciais, pertinentes, comprováveis e representativas desses bens e serviços, entre as quais se pode incluir o preço;
 - d) Não desacredite ou denigre marcas, designações comerciais, outros sinais distintivos, bens, serviços, actividades ou situação de um concorrente;
 - e) Em caso de produtos com denominação de origem, se refira, em cada caso, a produtos com a mesma denominação;
 - f) Não retire partido indevido da notoriedade de uma marca, designação comercial ou outro sinal distintivo de um concorrente ou da denominação de origem de produtos concorrentes;
 - g) Não apresente um bem ou serviço como uma imitação ou reprodução de um bem ou serviço cuja marca ou designação comercial seja protegida;
 - h) Não crie confusão entre os profissionais, entre o anunciante e um concorrente, ou entre uma marca, designação comercial ou outro sinal distintivo, bens ou serviços do anunciante e os de um concorrente.

4. O n.º 1 do artigo 4.º passa a ter a seguinte redacção:

- «1. Os Estados-Membros devem assegurar a existência de meios adequados e eficazes para lutar contra a publicidade enganosa e garantir o cumprimento das disposições em matéria de publicidade comparativa no interesse dos profissionais e dos concorrentes. Estes meios devem incluir disposições legais nos termos das quais as pessoas ou organizações que, de acordo com a legislação nacional, tenham um interesse legítimo em combater a publicidade enganosa ou em regular a publicidade comparativa, possam:

- a) Intentar uma acção judicial contra essa publicidade;

ou

- b) Submetê-la a uma autoridade administrativa competente para decidir as queixas ou para mover os procedimentos legais adequados.

Compete a cada Estado-Membro decidir qual destas vias estará disponível e se o tribunal ou autoridade administrativa terão poderes para exigir o recurso prévio a outras vias estabelecidas para a resolução de litígios, incluindo as referidas no artigo 5.º

Compete a cada Estado-Membro decidir:

- a) Se as referidas acções podem ser instauradas individual ou colectivamente contra diversos profissionais do mesmo sector económico;

e

- b) Se as referidas acções podem ser instauradas contra o titular de um código, caso o código relevante promova o não cumprimento das prescrições legais.»

5. O n.º 1 do artigo 7.º passa a ter a seguinte redacção:

- «1. Esta directiva não prejudica a manutenção ou adopção, pelos Estados-Membros, de disposições que assegurem uma protecção mais ampla dos profissionais e dos concorrentes em matéria de publicidade enganosa.»

(*) JO L 149 de 11.6.2005, p. 22.»

Artigo 15.º

Alteração das Directivas 97/7/CE e 2002/65/CE

1. O artigo 9.º da Directiva 97/7/CE passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 9.º

Fornecimento não solicitado

Tendo em conta a proibição das práticas de fornecimento não solicitado estabelecida na Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (*), os Estados-Membros devem tomar as medidas necessárias para dispensar o consumidor de qualquer contraprestação em caso de fornecimento ou prestação não solicitados, não valendo como consentimento a ausência de resposta.

(*) JO L 149 de 11.6.2005, p. 22.»

2. O artigo 9.º da Directiva 2002/65/CE passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 9.º

Tendo em conta a proibição das práticas de fornecimento não solicitado estabelecida na Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (*), e sem prejuízo do disposto na legislação dos Estados-Membros em matéria de renovação tácita dos contratos à distância, sempre que essas disposições a permitam, os Estados-Membros tomam as medidas necessárias para dispensar o consumidor de qualquer obrigação em caso de prestação não solicitada, não valendo como consentimento a ausência de resposta.

(*) JO L 149 de 11.6.2005, p. 22.»

Artigo 16.º

Alteração da Directiva 98/27/CE e do Regulamento (CE) n.º 2006/2004

1. No anexo da Directiva 98/27/CE, o ponto 1 passa a ter a seguinte redacção:

«1. Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).»

2. No anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação em matéria de defesa do consumidor») (1), é aditado o seguinte ponto:

«16. Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).»

Artigo 17.º

Informação

Os Estados-Membros devem tomar as medidas necessárias para informar os consumidores das disposições de direito nacional que transpõem a presente directiva e, sempre que adequado, incentivar os profissionais e titulares de códigos a informar os consumidores dos seus códigos de conduta.

Artigo 18.º

Revisão

1. A Comissão deve apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até 12 de Junho de 2011, um relatório pormenorizado sobre a aplicação da presente directiva, nomeadamente do n.º 9 do artigo 3.º, do artigo 4.º e do anexo I, sobre a oportunidade de reforçar a harmonização e a simplificação da legislação comunitária relativa à protecção do consumidor e, tendo em conta o n.º 5 do artigo 3.º, sobre quaisquer medidas que seja necessário tomar ao nível comunitário para assegurar que sejam mantidos níveis adequados de defesa do consumidor. O relatório será acompanhado, se for caso disso, de uma proposta de revisão da presente directiva ou de outras partes relevantes da legislação comunitária.

2. O Parlamento Europeu e o Conselho devem envidar esforços para deliberar, nos termos do Tratado, no prazo de dois anos a contar da apresentação pela Comissão, sobre qualquer proposta apresentada ao abrigo do n.º 1.

Artigo 19.º

Transposição

Os Estados-Membros devem aprovar e publicar até, 12 de Junho de 2007, as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva e informar imediatamente a Comissão desse facto, bem como de qualquer alteração posterior com a maior brevidade possível.

(1) JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

Os Estados-Membros devem aplicar essas disposições até 12 de Dezembro de 2007. Quando os Estados-Membros aprovarem essas disposições, estas devem incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da respectiva publicação oficial. As modalidades dessa referência serão aprovadas pelos Estados-Membros.

Artigo 20.º

Entrada em vigor

A presente directiva entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

Artigo 21.º

Destinatários

Os Estados-Membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em Estrasburgo, em 11 de Maio de 2005.

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

J. P. BORRELL FONTELLES

Pelo Conselho

O Presidente

N. SCHMIT

ANEXO I

PRÁTICAS COMERCIAIS CONSIDERADAS DESLEAIS EM QUAISQUER CIRCUNSTÂNCIAS

Práticas comerciais enganosas

1. Afirmar ser signatário de um código de conduta, quando o profissional não o seja.
2. Exibir uma marca de confiança (*trust mark*), uma marca de qualidade ou equivalente sem ter obtido a autorização necessária.
3. Afirmar que um código de conduta foi aprovado por um organismo público ou outra entidade, quando tal não corresponda à verdade.
4. Afirmar que um profissional (incluindo as suas práticas comerciais) ou um produto foi aprovado, reconhecido ou autorizado por um organismo público ou privado quando tal não corresponde à verdade ou fazer tal afirmação sem respeitar os termos da aprovação, reconhecimento ou autorização.
5. Propor a aquisição de produtos a um determinado preço sem revelar a existência de quaisquer motivos razoáveis que o profissional possa ter para acreditar que não poderá, ele próprio, fornecer ou indicar outro profissional que forneça os produtos em questão ou produtos equivalentes, àquele preço durante um período e em quantidades que sejam razoáveis, tendo em conta o produto, o volume da publicidade feita ao mesmo e os preços indicados (publicidade-isco).
6. Propor a aquisição de produtos a um determinado preço, e posteriormente:
 - a) Recusar apresentar aos consumidores o artigo publicitado;
 - ou
 - b) Recusar as encomendas relativas a este artigo ou a sua entrega num prazo razoável;
 - ou
 - c) Apresentar uma amostra defeituosa do produto;com a intenção de promover um produto diferente (isco e troca).
7. Declarar falsamente que o produto estará disponível apenas durante um período muito limitado ou que só estará disponível em condições especiais por um período muito limitado, a fim de obter uma decisão imediata e privar os consumidores da oportunidade ou do tempo suficientes para tomarem uma decisão esclarecida.
8. Comprometer-se a fornecer um serviço de assistência pós-venda aos consumidores com os quais o profissional tenha comunicado, antes da transacção, numa língua que não seja uma das línguas oficiais do Estado-Membro em que o profissional se encontra estabelecido, e posteriormente assegurar este serviço apenas noutra língua, sem ter anunciado de forma clara esta alteração ao consumidor antes de este se ter comprometido em relação à transacção.
9. Declarar que a venda de um produto é lícita ou transmitir essa impressão, quando tal não corresponda à verdade.

10. Apresentar direitos do consumidor previstos na lei como uma característica distintiva da oferta do profissional.
11. Utilizar um conteúdo editado nos meios de comunicação social para promover um produto, tendo sido o próprio profissional a financiar essa promoção, sem que tal seja indicado claramente no conteúdo ou através de imagens ou sons que o consumidor possa identificar claramente (publi-reportagem). Esta disposição não prejudica a Directiva 89/552/CEE ⁽¹⁾.
12. Fazer afirmações substancialmente inexactas relativas à natureza e amplitude do risco para a segurança pessoal do consumidor ou da sua família se o consumidor não adquirir o produto.
13. Promover um produto análogo ao produzido por um fabricante específico, de forma a levar deliberadamente o consumidor a pensar que, embora não seja esse o caso, o produto provém desse mesmo fabricante.
14. Criar, explorar ou promover um sistema de promoção em pirâmide em que o consumidor dá a sua própria contribuição em troca da possibilidade de receber uma contrapartida que decorra essencialmente da entrada de outros consumidores no sistema, e não em vez da venda ou do consumo de produtos.
15. Alegar que o profissional está prestes a cessar a sua actividade ou a mudar de instalações quando tal não corresponde à verdade.
16. Alegar que os produtos podem aumentar as possibilidades de ganhar nos jogos de azar.
17. Alegar falsamente que um produto é capaz de curar doenças, disfunções e malformações.
18. Transmitir informações inexactas sobre as condições de mercado ou sobre a possibilidade de encontrar o produto com a intenção de induzir o consumidor a adquirir o produto em condições menos favoráveis que as condições normais de mercado.
19. Declarar numa prática comercial que se organiza um concurso ou uma promoção com prémio sem entregar os prémios descritos ou um equivalente razoável.
20. Descrever um produto como «grátis», «gratuito», «sem encargos» ou equivalente se o consumidor tem que pagar mais do que o custo inevitável de responder à prática comercial e de ir buscar o produto ou pagar pela sua entrega.
21. Incluir no material de *marketing* uma factura ou um documento equiparado solicitando pagamento, que dá ao consumidor a impressão de já ter encomendado o produto comercializado quando tal não aconteceu.
22. Alegar falsamente ou dar a impressão de que o profissional não está a agir para fins relacionados com a sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, ou apresentar-se falsamente como consumidor.
23. Dar a impressão falsa de que o serviço pós-venda relativo ao produto está disponível noutro Estado-Membro distinto daquele em que o produto é vendido.

⁽¹⁾ Directiva 89/552/CEE do Conselho, de 3 de Outubro de 1989, relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas ao exercício de actividades de radiodifusão televisiva (JO L 298 de 17.10.1989, p. 23). Directiva alterada pela Directiva 97/36/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 202 de 30.7.1997, p. 60).

Práticas comerciais agressivas

24. Criar a impressão de que o consumidor não poderá deixar o estabelecimento sem que antes tenha sido celebrado um contrato.
25. Contactar o consumidor através de visitas ao seu domicílio, ignorando o pedido daquele para que o profissional parta ou não volte, excepto em circunstâncias e na medida em que haja que fazer cumprir uma obrigação contratual, nos termos do direito nacional.
26. Fazer solicitações persistentes e não solicitadas, por telefone, fax, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação à distância excepto em circunstâncias e na medida em que haja que fazer cumprir uma obrigação contratual, nos termos do direito nacional. Esta disposição não prejudica o artigo 10.º da Directiva 97/7/CE nem as Directivas 95/46/CE ⁽¹⁾ e 2002/58/CE.
27. Obrigar um consumidor que pretenda solicitar uma indemnização ao abrigo de uma apólice de seguro a apresentar documentos que, de acordo com um critério de razoabilidade, não possam ser considerados relevantes para estabelecer a validade do pedido, ou deixar sistematicamente sem resposta a correspondência pertinente, com o objectivo de dissuadir o consumidor do exercício dos seus direitos contratuais.
28. Incluir num anúncio publicitário uma exortação directa às crianças no sentido de estas comprarem ou convencerem os pais ou outros adultos a comprar-lhes os produtos anunciados. Esta disposição não prejudica o artigo 16.º da Directiva 89/552/CEE relativa ao exercício de actividades de radiodifusão televisiva.
29. Exigir o pagamento imediato ou diferido ou a devolução ou a guarda de produtos fornecidos pelo profissional que o consumidor não tinha solicitado, excepto no caso de produtos de substituição fornecidos em conformidade com o n.º 3 do artigo 7.º da Directiva 97/7/CE (fornecimento não solicitado).
30. Informar explicitamente o consumidor de que a sua recusa em comprar o produto ou serviço põe em perigo o emprego ou a subsistência do profissional.
31. Transmitir a impressão falsa de que o consumidor já ganhou, vai ganhar ou, mediante um determinado acto, irá ganhar um prémio ou outra vantagem quando:
 - não existe qualquer prémio nem vantagem,
 - ou
 - a prática de actos para reclamar o prémio ou a vantagem implica, para o consumidor, pagar um montante em dinheiro ou incorrer num custo.

⁽¹⁾ Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (JO L 281 de 23.11.1995, p. 31). Directiva alterada pelo Regulamento (CE) n.º 1882/2003 (JO L 284 de 31.10.2003, p. 1).

ANEXO II

DISPOSIÇÕES COMUNITÁRIAS QUE ESTABELECEM REGRAS EM MATÉRIA DE PUBLICIDADE E COMUNICAÇÃO COMERCIAL

Artigos 4.º e 5.º da Directiva 97/7/CE

Artigo 3.º da Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados ⁽¹⁾

Artigo 3.º, n.º 3, da Directiva 94/47/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Outubro de 1994, relativa à protecção dos adquirentes quanto a certos aspectos dos contratos de aquisição de um direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis ⁽²⁾

Artigo 3.º, n.º 4, da Directiva 98/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Fevereiro de 1998, relativa à defesa dos consumidores em matéria de indicações dos preços dos produtos oferecidos aos consumidores ⁽³⁾

Artigos 86.º a 100.º da Directiva 2001/83/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de Novembro de 2001, que estabelece um código comunitário relativo aos medicamentos para uso humano ⁽⁴⁾

Artigos 5.º e 6.º da Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno («directiva sobre o comércio electrónico») ⁽⁵⁾

Artigo 1.ºD da Directiva 98/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Fevereiro de 1998, que altera a Directiva 87/102/CEE do Conselho relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas ao crédito ao consumo ⁽⁶⁾

Artigos 3.º e 4.º da Directiva 2002/65/CE

Artigo 1.º, n.º 9, da Directiva 2001/107/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Janeiro de 2002, que altera a Directiva 85/611/CEE do Conselho que coordena as disposições legislativas, regulamentares e administrativas respeitantes a alguns organismos de investimento colectivo em valores mobiliários (OICVM) com vista a regulamentar as sociedades de gestão e os prospectos simplificados ⁽⁷⁾

Artigos 12.º e 13.º da Directiva 2002/92/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Dezembro de 2002, relativa à mediação de seguros ⁽⁸⁾

Artigo 36.º da Directiva 2002/83/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Novembro de 2002, relativa aos seguros de vida ⁽⁹⁾

⁽¹⁾ JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

⁽²⁾ JO L 280 de 29.10.1994, p. 83.

⁽³⁾ JO L 80 de 18.3.1998, p. 27.

⁽⁴⁾ JO L 311 de 28.11.2001, p. 67. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Directiva 2004/27/CE (JO L 136 de 30.4.2004, p. 34).

⁽⁵⁾ JO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

⁽⁶⁾ JO L 101 de 1.4.1998, p. 17.

⁽⁷⁾ JO L 41 de 13.2.2002, p. 20.

⁽⁸⁾ JO L 9 de 15.1.2003, p. 3.

⁽⁹⁾ JO L 345 de 19.12.2002, p. 1. Directiva alterada pela Directiva 2004/66/CE do Conselho (JO L 168 de 1.5.2004, p. 35).

Artigo 19.º da Directiva 2004/39/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Abril de 2004, relativa aos mercados de instrumentos financeiros ⁽¹⁾

Artigos 31.º e 43.º da Directiva 92/49/CEE do Conselho, de 18 de Junho de 1992, relativa à coordenação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas respeitantes ao seguro directo não-vida (terceira directiva sobre o seguro não-vida) ⁽²⁾

Artigos 5.º, 7.º e 8.º da Directiva 2003/71/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de Novembro de 2003, relativa ao prospecto a publicar em caso de oferta pública de valores mobiliários ou da sua admissão à negociação ⁽³⁾

⁽¹⁾ JO L 145 de 30.4.2004, p. 1.

⁽²⁾ JO L 228 de 11.8.1992, p. 1. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Directiva 2002/87/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 35 de 11.2.2003, p. 1).

⁽³⁾ JO L 345 de 31.12.2003, p. 64.