

## Diretiva relativa às práticas comerciais desleais (2005/29)

### QUAL É O OBJETIVO DESTA DIRETIVA?

- A diretiva define as **práticas comerciais** desleais das empresas face aos consumidores que são proibidas na União Europeia. Aplica-se a qualquer ato ou omissão diretamente relacionado com a promoção, a venda ou o fornecimento de um produto por um comerciante aos consumidores. Protege assim os interesses económicos dos consumidores antes, durante e após a realização de uma transação comercial.
- Além disso, garante o mesmo nível de proteção a todos os consumidores, independentemente do local de compra ou venda na UE.

### PONTOS-CHAVE

- As práticas comerciais desleais consistem em práticas que:
  - são contrárias às exigências relativas à diligência profissional\* e;
  - são suscetíveis de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor médio\*.
- Determinados consumidores devem beneficiar de um nível mais elevado de proteção em razão da sua especial vulnerabilidade à prática ou ao produto, devido à sua idade (crianças ou pessoas idosas), ingenuidade ou doença mental ou física.
- A diretiva define duas categorias específicas de práticas comerciais como sendo especialmente desleais: **práticas comerciais enganosas** (por ação ou omissão) e **práticas comerciais agressivas**.

#### Práticas comerciais enganosas

##### *Ações enganosas*

Uma prática é enganosa se contiver informações falsas, inverídicas ou se essas informações, embora factualmente corretas, forem suscetíveis de induzir em erro o consumidor médio, e conduzi-lo a tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo. São exemplos de ações deste tipo as informações falsas ou enganosas relativamente:

- à existência ou à natureza do produto;
- às características principais do produto (a sua disponibilidade, as suas vantagens, os riscos que apresenta, a sua composição, a origem geográfica, os resultados que podem ser esperados da sua utilização, etc.);
- ao alcance dos compromissos assumidos pelo profissional (em códigos de conduta aos quais o profissional aceitou ficar vinculado);
- ao preço ou à existência de uma vantagem específica relativamente ao preço;
- à necessidade de assistência ou reparação;

##### *Omissões enganosas*

Uma prática também é enganosa se é omitida ou apresentada de modo pouco claro, ininteligível, ambíguo ou tardio a informação substancial de que o consumidor médio necessita para tomar uma decisão de transação esclarecida, sendo suscetível de o conduzir a tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo.

#### Práticas comerciais agressivas

- As decisões de transação devem ser tomadas livremente pelo consumidor. Uma prática é agressiva e desleal se, por meio de assédio, coação ou influência indevida\*, comprometer significativamente a liberdade de escolha do consumidor e fizer com que este tome uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo.

- Assim, para determinar se uma prática comercial é ou não agressiva, devem ser tidos em conta vários elementos, nomeadamente:
  - a natureza, o local e a duração da prática;
  - o recurso eventual à ameaça física ou verbal;
  - o aproveitamento pelo profissional de uma circunstância de gravidade tal (p. ex. morte ou doença grave) que comprometa a capacidade de juízo do consumidor para influenciar a sua decisão relativamente ao produto;
  - qualquer condição não contratual desproporcionada imposta ao consumidor que pretenda exercer os seus direitos contratuais (incluindo a resolução de um contrato ou a sua troca).
- O Anexo I da diretiva contém uma lista com as 31 práticas comerciais consideradas desleais em quaisquer circunstâncias.

#### Aplicação — Avaliação

- Em 2013, a [Comissão Europeia](#) publicou uma primeira [avaliação](#) sobre o modo como os países da UE estavam a aplicar a diretiva, bem como uma breve descrição das ações necessárias para maximizar os seus benefícios. Observou que as autoridades nacionais foram capazes de limitar um leque alargado de práticas comerciais enganosas e agressivas. O seu quadro normativo revelou-se adequado para garantir a licitude das novas práticas em linha, que se estão a desenvolver acompanhando a evolução das técnicas de publicidade. A avaliação demonstra, contudo, que é necessário fazer mais para garantir um elevado nível de proteção do consumidor, sobretudo no comércio transfronteiriço.
- Uma [comunicação](#) da Comissão que acompanha a avaliação concluiu que é necessária uma aplicação mais rigorosa e coerente das regras da diretiva em domínios como as viagens, os transportes, os mercados digitais e on-line, os serviços financeiros e os bens imóveis.

#### Documento de orientação e base de dados

- Em 2016, a Comissão lançou [orientações](#) atualizadas sobre a execução e a aplicação da diretiva. As orientações explicam os principais conceitos e normas e apresentam exemplos práticos retirados da jurisprudência do [Tribunal de Justiça da União Europeia](#) e dos tribunais e administrações nacionais para facilitar a aplicação da lei pelas autoridades nacionais e proporcionar uma maior segurança jurídica aos comerciantes.
- A Comissão compilou uma base de dados publicamente acessível das leis dos países da UE que transpõem a diretiva, bem como da respetiva jurisprudência, decisões administrativas, referências a literatura jurídica conexa e outros materiais pertinentes. Desta forma, as decisões e acórdãos dos países da UE podem ser comparados. A base de dados deverá estar acessível através do [Portal Europeu da Justiça](#) em 2017.

#### A PARTIR DE QUANDO É APLICÁVEL A DIRETIVA?

A diretiva é aplicável a partir de 12 de dezembro de 2007. Os países da UE tiveram de a transpor para o direito nacional até 12 de junho de 2007.

#### CONTEXTO

Para mais informações, consulte:

- [«Diretiva relativa às práticas comerciais desleais»](#) no sítio da Comissão Europeia.

#### \* PRINCIPAIS TERMOS

**Diligência profissional:** 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 com o princípio geral da boa-fé no âmbito da atividade do profissional.

**Consumidor:** um indivíduo que, em práticas comerciais abrangidas pela diretiva, atua para fins alheios à sua atividade comercial, empresa, ofício ou profissão.

**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 do consumidor para tomar uma decisão esclarecida.

#### PRINCIPAL DOCUMENTO

Diretiva [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 Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («diretiva relativa às práticas comerciais desleais») (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22-39)

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu sobre a aplicação da Diretiva relativa às práticas comerciais desleais — Alcançar um elevado nível de proteção dos consumidores — Aumentar a confiança no mercado interno [[COM \(2013\)138 final](#) de 14 de março de 2013]

Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu — Primeiro relatório sobre a aplicação da Diretiva 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 Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («diretiva relativa às práticas comerciais desleais») [[COM\(2013\) 139 final](#) de 14 de março de 2013].

Documento de trabalho dos serviços da Comissão — Orientações sobre a execução/aplicação da Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais — que acompanha o documento — Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões — Uma abordagem abrangente dos incentivos para cidadãos e empresas ao comércio eletrónico transfronteiriço na Europa [[SWD\(2016\) 163 final](#) de 25 de maio de 2016]

---

**Manutenção da página: Comissão Europeia. As informações constantes desta página não refletem necessariamente a posição oficial da Comissão Europeia. A Comissão declina toda e qualquer responsabilidade relativamente às informações ou dados contidos ou referidos no presente documento. Quanto às regras de direitos de autor aplicáveis às páginas europeias, queira consultar a «advertência jurídica».**

Última atualização: 08/08/2018