Honorinda Valenga Lombongo Manuel

CONCORRÊNCIA E PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

A REGULAÇÃO CONTRA AS PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS

Trabalho realizado sob orientação da

Professora Doutora Maria do Rosário Anjos

setembro de 2021

Honorinda Valenga Lombongo Manuel

CONCORRÊNCIA E PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR
A REGULAÇÃO CONTRA AS PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS

Dissertação apresentada na Universidade Lusófona do Porto
para obtenção do Grau de Mestre em Direito, na área de Ciências Jurídico-Empresarias.
Dissertação defendida em provas públicas na Universidade Lusófona do porto no dia 06/09/2021, perante o júri seguinte:
Presidente: Professor Doutor António Cândido de Oliveira
(Professor Catedrático da Universidade Lusófona do Porto)
Arguente: Professor Doutor Fábio da Silva Veiga
(Presidente do Instituto Ibero-americano de Estudos Jurídicos - IBEROJUR)
Orientador: Professora Doutora Maria do Rosário Pereira Cardoso dos Anjos
(Professora Associado da Universidade Lusófona do Porto)

setembro 2021

É autorizada a reprodução integral desta tese/dissertação apenas para efeitos de investigação, mediante declaração escrita do interessado, que a tal se compromete.

À minha Mãe,

Arlete Chipoco Lombongo Manuel

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer, de modo especial, à minha orientadora, Professora Doutora Maria do Rosário Anjos, que aceitou sem hesitar o pedido da orientação da dissertação, permitindo, com a sua solicitude e sabedoria, a realização deste trabalho.

Queria igualmente deixar aqui assinalado o meu sincero agradecimento a todos os Professores do Mestrado pelos valiosos conhecimentos que me facultaram ao longo do processo da formação, especialmente aos Professores Jorge Sinde Monteiro, Almeno de Sá, Jorge Coutinho de Abreu e Maria Odete de Oliveira.

Não esquecendo de agradecer também aos funcionários da Universidade Lusófona do Porto.

E a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para a concretização do presente trabalho, o meu sentido obrigado.

ABREVIATURAS

CC – Código Civil

SS-seguintes

CUP-Convenção da União Europeia 1883

TFUE- Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia

CPI-Código de Propriedade Industrial

CP-Código da Publicidade

Nº-número

CE- Comunidade Europeia

CEE-Comunidade Económica Europeia

PCD-Práticas Comerciais Desleais

P-página

PME- Pequenos e Médias Empresas

Art.º - artigo

STJ-Supremo Tribunal de Justiça

TAC-Tribunal Arbitral de Consumo

EU-União Europeia

LPCD- Lei das Práticas Comerciais Desleais

DPCD- Decreto-Lei das Práticas Comerciais Desleais

ANACOM- Autoridade Nacional de Comunicações

ÍNDICE

RESUMO 1

ABSTRACT 2

INTRODUÇÃO 3

CAPÍTULO I 7

CONCORRÊNCIA E PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR: ENQUADRAMENTO. 7

1. Direito da Concorrência 7

2. O instituto da concorrência desleal 12

3. Práticas comerciais desleais 17

4. Direito do Consumidor 20

4.1. Evolução histórica do Direito do Consumidor 20

4.2. Consumidor em sentido amplo 21

4.3. Consumidor em sentido estrito 21

4. 4. Consideração da pessoa coletiva como consumidor 23

5. Conceito de práticas comerciais desleais 25

CAPÍTULO II 27

TUTELA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR 27

1.Introdução 27

2. Proteção do consumidor no plano europeu 28

3. A proteção dos consumidores particularmente vulneráveis 30

4. Direito à qualidade dos bens e serviços 31

4.1. Direito à informação 33

5. Direito à proteção dos interesses económicos 35

CAPÍTULO III 37

PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS 37

1. Origem das práticas comerciais desleais 37

2. Padrão de competência especializada e de cuidado do profissional 39

3. Princípio da boa-fé: breve referência 41

4. A cláusula geral e as especiais de práticas comerciais desleais na Directiva 2005/29/CE, de 11 de maio 42

5. O modelo do consumidor médio 48

CAPÍTULO IV 49

REGULAÇÃO INTERNA DAS PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS 49

1. Introdução 49

2. Formas específicas de práticas comerciais desleais 51

2.2 Criação de uma situação de engano 54

2.3.As omissões enganosas 55

2.4. As práticas comerciais agressivas 56

3. O regime do Decreto-Lei nº 57/2008 e o Código Civil 59

4. Formas de reação do consumidor face aos contratos celebrados 61

5. Anulabilidade dos contratos celebrados 62

5.1 Modificação dos contratos celebrados 63

5.2 Redução do contrato celebrado 64

5.3 Responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao consumidor 65

CAPÍTULO V 69

A REGULAÇÃO CONTRA AS PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS 69

1. Introdução 69

2. Defesa da livre concorrência como garantia para o consumidor 70

3. Interesses protegidos pelo regime das práticas comerciais desleais 72

4. O propósito de combater as práticas comerciais desleais 75

5. Emergência da proteção do consumidor em tempos de Covid 19 78

CONCLUSÕES 82

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 87

JURISPRUDÊNCIA 93

LEGISLAÇÃO 93

LISTA ELECTRÓNICA 94

RESUMO

Nas últimas décadas, tem-se assistido a uma enorme difusão de práticas comerciais desleais, falseando informações relevantes para o consumidor, com recurso a agressivas práticas de *marketing,* com o propósito de obter o máximo de lucro possível. Neste contexto, o consumidor surge como a parte mais fraca, acabando por tomar decisões que de outro modo não teria tomado.

Para proteger o consumidor neste tipo de situações, surgiu, integrado no Direito do Consumidor, o regime de proibição de práticas comerciais desleais. Porém, com a proibição destas práticas defende-se também a correção entre concorrentes, pelo que é inegável a produção de efeitos no instituto da concorrência desleal. De uma forma global, é a própria concorrência, no seu todo, que acaba defendida e fortalecida.

Neste enquadramento, o objetivo do presente trabalho consiste em analisar as medidas que se destinam a tutelar o consumidor face à proliferação no mercado de práticas comerciais desleais.

Para tal, o estudo, depois de uma introdução, iniciar-se-á com uma análise da articulação entre concorrência e proteção do consumidor, seguindo-se um percurso sobre os direitos do consumidor e sua proteção.

O capítulo seguinte aborda, de forma pormenorizada, as práticas comerciais desleais, para depois se ocupar da luta contra essas práticas. Em uma análise, procura compreender-se qual a exata motivação da Directiva 2005/29/CE de 15 de maio e do diploma legal de transposição para o direito interno, isto é o Decreto-Lei nº 57/2008 de 26 de março.

O trabalho termina com a indicação das principais conclusões que foram alcançadas ao longo da exposição.

Palavras-Chave: Práticas comerciais desleais, direito do consumidor, direito da concorrência desleal.

ABSTRACT

In the last decades professionals, with a view to economic power, use commercial practices to captivate the consumer that are misleading or aggressive, that is, they prevent the consumer from obtaining true information or use aggressive techniques, so that the consumer is convinced to purchase a certain product. . In these terms, the consumer, since he is, as a rule, the weaker party, makes certain decisions that he would not have taken otherwise.

In order to protect the consumer from this type of situation, the regime for the prohibition of unfair commercial practices emerged, integrated in the Consumer Law. However, this regime aims to defend the consumer when it is the target of practices that involve deceptive or aggressive commercial methods.

However, with the prohibition of these practices, competition is still defended, so it is undeniable that the effects of unfair competition are undeniable.

Thus, the object of study of this dissertation will be to try to understand the measures for the protection of the consumer during the fight against unfair practices.

To this end, the study will begin with an analysis of Consumer Law, followed by a study on the regime of unfair commercial practices that protects, in addition to consumers, competitors, seeking to understand what the true motivation of Directive2005 / 29 is. / EC of 11 May and Decree-Law nº 57/2008, of March.

Keywords: Unfair commercial practices, consumer law, unfair competition law.

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por objeto o problema das práticas comerciais, na sua particular vertente de práticas comerciais desleais, em direta ligação com as preocupações dirigidas à proteção do consumidor. Este encontra-se, de facto, numa situação de vulnerabilidade, face aos possíveis abusos por parte de profissionais que atuam no mercado.

As tendências consumistas da vida social moderna, que justificam, face ao crescimento exponencial do consumo massivo, que se fale de *" sociedade de consumo",* são um campo fértil para a procura desenfreada de lucro por parte das empresas.

Neste contexto, cada vez mais os profissionais recorrem a práticas enganosas e agressivas, falseando ou omitindo informações relevantes para o consumidor ou atraindo a atenção de potenciais clientes pelos mais diversos meios, de forma a conseguir o máximo de lucro possível.

De facto, o modelo tradicional do comércio pré-sociedade industrial, em que o comerciante se encontrava calmamente instalado no seu estabelecimento, onde aguardava passivamente a chegada dos clientes, encontra-se hoje substituída pelo modelo de comerciante ativo e dinâmico, que vai em busca dos seus clientes, procurando, com recurso às mais variadas técnicas, convencê-los a adquirir o seu produto, técnicas essas que frequentemente estabelecem um autêntico cerco ao consumidor, quando não chegam mesmo a manipulá-lo do ponto de vista psicológico (LEITÃO, L. Menezes, 2011, p.423).

Neste novo ambiente o consumidor encontra-se excessivamente desprotegido, configurando em regra a parte mais fraca quando celebra contratos, uma vez que a este é imposta a aceitação do negócio mas moldes definidos pelo profissional, acrescendo que por vezes a própria decisão de concluir o contrato não é o resultado de uma vontade verdadeiramente livre, mas antes o fruto de uma pressão provocada por métodos agressivos de *marketing.*

A regulação contra as práticas comerciais surgiu, assim, de forma de modo essencial, como forma de tentar salvaguardar legítimos interesses dos consumidores, embora, como veremos, não possam ignorara os reflexos favoráveis que isso vem a produzir, de forma indireta, no campo da proteção dos concorrentes.

Deve, aliás, assinalar-se que os direitos dos consumidores assumem hoje entre nós, dignidade constitucional, estabelecendo-se que os consumidores " têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e informação, á proteção de saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como, à reparação dos danos (artigos 60º, nº.1, da Constituição Portuguesa).

No plano europeu, a preocupação com a proteção dos consumidores foi gradualmente assumida pelas instâncias comunitárias, tendo-se desenvolvido, de forma particular, a partir da década de 80. Todavia, foi o reconhecimento da proteção dos consumidores como política comum em 1992, com o Tratado da União Europeia, que constituiu o verdadeiro marco de solidificação da ideia de defesa do consumidor como tarefa europeia.

Sucede que entretanto se verificou uma modificação desse reconhecimento político, a partir do início deste século, tendo a Comissão Europeia começado a adotar uma posição menos abrangente da defesa dos consumidores. Passou a partir-se do modelo de um consumidor médio, racional e avisado, no sentido de um sujeito que é capaz de realizar escolhas adequada, desde que lhe seja fornecida a necessária informação.

A instituição de deveres de informação tornou-se, assim, a principal linha orientadora da política europeia de proteção do consumidor. O que, por um lado, favorece a tomada de decisão mais esclarecidas. Mas, por outro, aumenta a possibilidade de existirem condutas prejudiciais dos agentes económicos quando o consumidor concreto não corresponde ao tal " consumidor médio, racional e avisado".

Simultaneamente, a Comissão Europeia começou a abandonar a orientação legislativa caraterizada pelo princípio da *harmonização mínima* preferindo de modo crescente a lógica da chamada *harmonização máxima.* Como exemplos desta nova orientação, pode referir-se a Directiva sobre práticas comerciais desleais, a que adiante nos referiremos, de 2005, a Directiva nº2008/48/CE, de 23 de abril, sobre o crédito ao consumo, e a Directiva 2011/83/EU, de 25 de outubro, relativa aos direitos dos consumidores.

Está última Directiva pode considerar-se como um dos principais exemplos desta nova abordagem da União Europeia, atendendo ao modo como se desenrolou o processo conducente à sua aprovação. Inicialmente, a Comissão Europeia apresentou nova proposta baseada no princípio da harmonização total, afastando-se assim da

orientação de harmonização mínima, que tinha sido consagrada na Directiva anterior relativa a esta matéria: Directiva 85/577/CEE, de 20 de dezembro de 1985.

Veio, porém, a ser adotada uma solução de compromisso, considerada como claramente insuficiente para a adequada tutela dos direitos dos consumidores (FRADE /ALMEIDA, 2014, pp.254 ss.). Essa solução de compromisso, assenta também na ideia de privilegiar o lado da informação, considerando que o consumidor-tipo é o consumidor atento e informado, isto é, alguém que, dotado da necessária informação, irá tomar decisões adequadas aos seus interesses.

Isto vai provocar um deslocamento da responsabilidade do profissional para a esfera do consumidor. Com efeito, o consumidor, nesta perspetiva, passa a ser responsável pelas decisões que toma e pelos riscos envolvidos nessas decisões, diminuindo a responsabilidade do profissional. O que, na prática, significa uma tutela menos intensa dos interesses do consumidor.

Quanto ao nosso tema, a preocupação da União Europeia com a proteção dos consumidores veio a concretizar-se, como atrás se referiu, com a publicação da Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores no mercado interno. A transposição desta Directiva para a ordem interna portuguesa ocorreu com a promulgação do Decreto-Lei nº.57/2008, de 26 de março, que podemos designar por *Lei das Práticas Comerciais Desleais (LPCD).*

Refira-se desde já que este Decreto-Lei veio a ser alterado pelo Decreto-Lei nº. 205/2015, de 23 de setembro. Estas alterações foram originadas pelo facto de aquele primeiro diploma legal não se ter mostrado inteiramente conforme com o disposto na Directiva nº. 2005/29/CE, tornando-se, por isso, necessário revogar as normas que não têm correspondência com o texto da mencionada Directiva, bem como clarificar o conteúdo de algumas disposições constantes do Decreto-Lei de 2008, que inicialmente procedeu à transposição da Directiva.

No presente estudo, centraremos a nossa atenção na regulação contra às práticas comerciais desleais, enquadrando-o no campo da proteção do consumidor e no âmbito da concorrência desleal, sem esquecer a sua ligação à própria ideia de concorrência. O que implica tomar em consideração o Direito do Consumidor, bem como o instituto da concorrência desleal.

Com efeito, para além da tutela dos interesses do consumidor, importará analisar se também não estará aqui em causa a proteção dos concorrentes.

De facto, se forem proibidas determinadas práticas comerciais, acaba por criar-se uma situação de igualdade entre os diversos profissionais. Diversamente, na hipótese de tais práticas não serem proibidas, o profissional que não atua de modo correto no mercado pode levar os consumidores a optarem pelos seus produtos ou serviços, em detrimento dos interesses económicos dos concorrentes que não recorrem a práticas desleais.

O que pode conduzir ou à perda, por parte destes últimos, dos seus potenciais clientes ou ao efeito perverso de os levar a abandonar a sua correta conduta no mercado, optando, também eles, pela via da captação de clientes com recurso a práticas comerciais desleais.

Trataremos, assim, no capítulo I, a questão do enquadramento da concorrência, em articulação com a proteção do consumidor e as práticas comerciais desleais, seguindo-se um percurso sobre os direitos do consumidor e sua proteção.

O capítulo seguinte aborda, de forma pormenorizada, as práticas comerciais desleais, para depois se ocupar da regulação contra essas práticas. Em uma análise, procura compreender-se qual a exata motivação da Directiva 2005/29/CE de 15 de maio e do diploma legal de transposição para o direito interno, isto é o Decreto-Lei nº 57/2008 de 26 de março.

O trabalho termina com a indicação das principais conclusões que foram alcançadas ao longo da exposição.

CAPÍTULO I

CONCORRÊNCIA E PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR: ENQUADRAMENTO.

1. Direito da Concorrência

Pode ver-se o direito da concorrência como um conjunto de regras que têm por finalidade regular a atividade económica e preservar as estruturas concorrenciais do mercado contra conduta dos agentes económicos que aí se confrontam. Pretende-se que o mercado se torne concorrencial, isto é, que existe uma verdadeira liberdade de escolha da parte dos consumidores, criando-se um quadro concorrencial caracterizado pela efetiva pluralidade de vendedores e compradores.

O direito da concorrência não se confunde, por isso, com a disciplina jurídica da concorrência desleal entre empresas. Esta disciplina visa apenas defender os agentes económicos perante certas práticas dos seus concorrentes que são contrárias a regras e usos próprios de deontologia profissional de cada sector da atividade económica.

A sua finalidade não é a prestação, em si mesma, do sistema de mercado, mas antes apenas a proteção dos agentes económicos contra atuações dos seus concorrentes contrários a princípios da deontologia profissional (SANTOS, Gonçalves Marques, 1999, p.358).

Por um lado, o direito da concorrência tem como objetivo defender o mercado como regulador das operações económicas. Ou seja, visa permitir que o mercado funciona do modo mais correto possível, promovendo o máximo de eficiência económica (MONCADA, Luís Cabral, 2000, pp. 369-370). Relaciona-se, assim, com a influência que as empresas podem exercer sobre o mercado.

Abrange o conjunto de normas e princípios que têm em vista a defesa do mercado contra restrições à concorrência imputáveis, quer a comportamentos isolados dos sujeitos económicos, quer as condutas coligadas de grupos de empresas, quer também o exercício abusivos de posições de domínio por parte de uma empresa ou empresas preponderantes no mercado, e bem assim o controlo de operação de concentração (SANTOS, Gonçalves Marques, 1999, p.359).

Pode, assim, dizer-se que o direito da concorrência compreende três tipos de regras: sobre coligações, sobre o abuso de posição dominante e sobre o controlo prévio das operações de concentração.

É nos Estados Unidos da América, no final do século XIX, que começa a surgir o direito da concorrência, com o crescente desenvolvimento das condições de produção dos diferentes sectores do mercado e a preocupação de tentar evitar o enfraquecimento de uma concorrência efetiva.

Surgiu, assim, em 1890, o *Sherman Act*, que foi a primeira lei norte-americana a condenar a formação de monopólios e cartéis. Em resposta às debilidades desta lei, nomeadamente a falta de regulação dos processos de concentração de empresas, foi mais tarde publicado, em 1914, o *Clayton Act*, que veio proibir outros comportamentos anticompetitivos, como, por exemplo, a discriminação dos preços.

Nos países que integram a União Europeia, o regime da concorrência está fortemente marcado pela influência do direito europeu da concorrência. Este encontra logo as suas primeiras manifestações no Tratado de Paris, de 1951, com a criação da Comunidade Europeia do Carvão e do Aço (CECA), tendo as regras aí acolhidas sido influenciadas pelo direito *antitrust* norte-americano (SANTOS, Gonçalves Marques, 1999, p.361).

Tais regras constituíram, por sua vez, uma das fontes das normas concorrenciais consagradas no tratado de Roma, de 1957, com a criação da Comunidade Económica Europeia. Esta matéria constava então dos artigos 85º a 89º, do Tratado, encontrado atualmente correspondência nos artigos 101º e 102º, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE).

Com a alteração ao Tratado da União Europeia resultante do Tratado de Lisboa, consagra-se um protocolo que institui o mercado interno, criando um sistema que visa assegurar a não distorção da concorrência, permitindo à União Europeia tomar determinadas medidas neste domínio.

O que está em causa é evitar que os agentes económicos atuem em prejuízo do mercado, de modo a tornar possível a solidificação de um mercado interno caraterizado pela atuação correta de todos os intervenientes (cfr. GORJÃO- HENRIQUES, Miguel, 2010, pp.638 ss.).

Isto irá permitir, no espaço europeu, ganhos de eficiência das empresas e aumentar o estímulo para a inovação empresarial, assegurando que os consumidores tenham acesso a produtos e serviços a preços mais baixos, com melhor qualidade e mais variedade.

Estes propósitos político-económicos da União Europeia, preocupada em defender justificados interesses dos diversos agentes que atuam no mercado, manifestam-se, nomeadamente, no disposto do artigo 120º, do TFUE, onde se proclama, em jeito de obrigação: *"Os Estados – Membros e a União atuarão de acordo com o princípio de uma economia de mercado aberta e de livre concorrência, formando uma repartição eficaz dos recursos, e em conformidade com os princípios estabelecidos no artigo 119º,".*

Importa, de facto, assinalar que a existência de um mercado livre é um dos princípios nucleares da União Europeia, constituindo a livre concorrência um pressuposto essencial do desenvolvimento do mercado interno.

Trata-se de criar condições para a livre circulação de pessoas, mercadorias, serviços e capitais, num mercado sem fronteiras, que constituem as quatro liberdades fundamentais da União Europeia. Neste contexto, pode dizer-se que a concorrência deverá atuar ao lado destas liberdades, assumindo-se também com uma liberdade económica fundamental, situada para lá do simples plano regulatório.

No que diz respeito a Portugal, a promulgação da Constituição de 1976 funcionou como estímulo a novos desenvolvimentos em matéria de concorrência. Mas o primeiro verdadeiro regime jurídico nacional norte domínio só surge com a publicação do Decreto-Lei nº. 422/83, de 3 de dezembro, cujos objetivos se encontram traçados no seu preâmbulo;

> "*O presente diploma tem por objetivo a defesa da concorrência no mercado nacional a fim de salvaguardar os interesses dos consumidores, garantir a liberdade de acesso ao mercado, assegurar a transparência do mercado, favorecer a realização dos objetivos gerais de desenvolvimento económico e social e reforçar a competitividade dos agentes económicos face à economia internacional ".*

Contudo, este diploma legal teve poucos efeitos práticos, vindo a ser revogado pelo Decreto-Lei nº. 371 / 93, de 29 de outubro, onde já se manifestam algumas preocupações

decorrentes da entrada de Portugal na Comunidade Europeia. Assinala-se, de facto, no respetivo preâmbulo a circunstância de terem, entretanto, ocorrido profundas alterações no funcionamento da economia portuguesa, ditadas pela liberalização, desregulação e privatização de importantes áreas da atividade económica e "*pelo avanço do processo da integração europeia*".

A situação só veio, todavia, a alterar-se de forma substancial com a entrada em vigor do Regulamento (CE) nº 1 /2003 da Comissão Europeia, que acabou por constituir um ponto de viragem na construção de um regime concorrencial no plano nacional.

Surgiu então a primeira Lei da Concorrência em Portugal, no sentido de um diploma com o estatuto de "lei", que tem como direta finalidade regular toda a matéria da concorrência: trata-se da Lei nº.18/2003, de 11 de junho.

Eram os seus objetivos centrais dotar o ordenamento português de um regime de defesa da concorrência que contribuísse para a competitividade da economia nacional; adaptar o ordenamento interno à " modernização" levada a cabo pela Comissão Europeia com o já citado Regulamento (CE) nº.1/2003, relativo à execução das regras da concorrência estabelecidas nos artigos 81º e 82º do Tratado então em vigor; e providenciar o suporte substantivo do desempenho das funções cometidas à Autoridade da Concorrência, criada poucos meses antes (PEREIRA, Miguel Mendes, 2009, pp.11ss.).

Acrescente-se que Portugal, tal como todos os restantes Estados-Membros, está sujeito à constante evolução da legislação europeia neste domínio, o que deu origem à publicação de diversos diplomas legais complementares. Todavia, a referida Lei nº.18/2003 só veio a ser revogada, também por influência da União Europeia, pela atual Lei da Concorrência: Lei nº. 19/2012, de 8 de maio.

A publicação desta lei decorre diretamente da necessidade de adotar determinadas medidas destinadas a reforçar a competitividade estrutural da economia, na sequência do " Memorando de Entendimento" celebrado entre o Governo Português, a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu e o Fundo Monetário Internacional.

Tratava-se de simplificar as regras relativas à concorrência, alinhar os regimes nacional e europeu em sede de controlo de concentrações, garantir mais clareza e segurança jurídica na aplicação do direito administrativo ao controlo de concentrações, aumentar os poderes da Autoridade da Concorrência e alterar o processo de recurso em

ordem a aumentar a equidade e eficiência dos procedimentos. Isto implicou alterações no domínio das práticas restritivas, do controlo das concentrações e do Tribunal da Concorrência (sobre estas alterações, cfr. ANASTÁCIO / SAAVEDRA, 2013, pp.329 ss).

Foi entretanto publicada a Directiva 2014/104/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014, relativa a certas regras que regem as ações de indemnização no âmbito do direito nacional por infração às disposições do direito da concorrência dos Estados - Membros e da União Europeia.

O que obrigou o legislador português a proceder a alterações na referida Lei da Concorrência de 2012, que continua em vigor. A transposição da mencionada Directiva foi operada pela Lei nº. 23/2018, de 5 de junho, a qual vem regular o direito a indemnização por infração ao direito da concorrência. A reclamação de danos resultantes do incumprimento de regras concorrenciais seguia até então o regime geral da responsabilidade civil.

Assinale-se, de forma particular, que a presente lei vem reforçar, de forma relevante, a proteção dos consumidores. Com efeito, consagra desde logo uma definição muito ampla de " lesado", abrangendo qualquer pessoa singular ou coletiva que sofra danos por uma infração ao direito da concorrência (alínea n) do artigo 2º).

Por outro lado, atribui-se legitimidade para intentar ações populares às associações e fundações que tenham por fim a defesa dos consumidores (artigos 19º, nº.2). Trata-se de utilizar os meios previstos na Lei nº.83/95, de 31 de agosto, na sua redação atual, que trata da ação popular, agora para instaurar ações de indemnização por infração ao direito da concorrência.

O que decorre desta breve exposição é que o regime concorrencial em vigor em Portugal, tal como sucede com todos os Estados – Membros, tem sempre de ser interpretado e aplicado em estreita ligação com as regras e orientações que têm origem na União Europeia.

E neste contexto torna-se claro que o direito da concorrência segue permanentemente a preocupação com a defesa dos interesses dos consumidores. O direito da concorrência visa preservar as estruturas concorrenciais do mercado contra determinadas condutas dos agentes económicos. E a própria concorrência, em si mesma, constitui um instrumento que permite uma correta distribuição dos recursos e um nível

mais elevado de satisfações económicos individuais e coletivas (PEGO, J.P. Mariano, 2001, pp.12 ss.).

Deste modo, também a proteção dos interesses dos consumidores constitui um dos objetivos subjacentes ao direito da concorrência, no quadro global de um sistema de livre economia de mercado.

Acresce que a concorrência é um bem constitucional, tal como a defesa dos interesses dos consumidores. Ambos constituem incumbências prioritárias do Estado. No mesmo preceito da constituição dispõe-se que compete prioritariamente ao Estado no âmbito económico e social *"assegurar o funcionamento eficiente dos mercados, de modo a garantir a equilibrada concorrência entre as empresas, a contrariar as formas de organização monopolistas e a reprimir os abusos de posição dominante e outras práticas lesivas do interesse geral":* alínea f) do artigo 81º. E logo na alínea i) estabelece-se que é igualmente incumbência prioritária do Estado *"garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores "*.

2. O instituto da concorrência desleal

É no período liberal posterior à revolução francesa que começa a formar-se a disciplina da concorrência desleal. Logo na segunda metade do século XIX a jurisprudência francesa foi desenvolvendo uma verdadeira doutrina geral da concorrência desleal, com base na responsabilidade civil extracontratual, recorrendo a normas do Código Civil, nomeadamente os artigos 1382 e 1383 deste Código. Admitiu a reparação de danos neste domínio, mesmo em situações que não envolviam a violação de direitos subjetivos. Os tribunais franceses aceitavam, de facto, como pressuposto da responsabilidade civil, a simples lesão de um interesse, invocando a violação direta de normas legais.

A mesma via foi também seguida em Itália, fazendo inserir a repressão da concorrência desleal no campo da responsabilidade civil extracontratual, com base no artigo 1151º do Código Civil de 1865 (cfr. CHORÃO, L.Bigotte, 1997, p.171).

Já no início do século XX a Alemanha opta pela via legislativa, com a promulgação da Lei de 7 de junho de 1909, designada como "Lei Contra a Concorrência Desleal". Aí se estabelecia, uma cláusula geral com um alcance de definição,

reconduzindo o ato desleal ao ato contrário aos bons costumes, o que viria a exercer influência noutros ordenamentos europeus (GONÇALVES, L.M. Couto, 2013, p. 357). Seguia-se depois uma indicação exemplificativa de atos desleais, os atos de confusão e os atos de descrédito.

Previa-se também a legitimidade ativa das associações profissionais para reagirem a atos de concorrência desleal.

O legislador espanhol, por seu turno, começou por fixar um conceito geral da ilicitude com a Lei da Propriedade Industrial 1 de maio de 1902, colocando como pressuposto que o lesado fosse titular de um direito privativo.

A falta de eficácia prática da lei foi objeto de diversas críticas, tendo surgido, mas só bastante mais tarde, a Lei das Marcas: Lei 32/88, de 10 de novembro.

Esta, por sua vez, veio a ser alterada pela Lei da Concorrência Desleal: Lei 3/1991 de 10 de janeiro (cfr. LEITÃO, Adelaide Menezes, 2000, pp.112 ss).

Importa salientar, no plano internacional, a importância da Convenção da União de Paris (CUP), assinada em 20 de março de 1883, relativa à propriedade industrial. Todavia, na sua versão originária, a CUP não continha quaisquer disposições relativas à concorrência desleal. Só em Bruxelas, em 1900, é que seria introduzida uma norma referente à paridade de tratamento entre todos os nacionais dos Estados signatários na proteção contra a concorrência desleal. Esta convenção e as suas sucessivas revisões vieram a exercer significativa influência nos ordenamentos nacionais, incluindo o ordenamento português.

Em Portugal, a concorrência desleal surgiu essencialmente ligada á propriedade industrial e à proteção dos direitos privativos.

Assim, a primeira lei neste domínio destinava-se a regular, a marca, contendo já uma norma relativa à imitação de marcas de fábrica e comércio: tratava-se da Lei de 4 de junho de 1883. O instituto da concorrência desleal foi entretanto impulsionado, de forma particular, pela já referida Convenção da União de Paris, ratificada por Portugal pela Carta Régia de 17 de abril de 1884.

Todavia, o conceito de concorrência desleal só surgiu pela primeira vez no ordenamento interno com a Lei nº. 1972 de 21 de junho de 1938. Este diploma constituiu a base para a elaboração do primeiro Código da Propriedade Industrial, em 1940. Surgiu

entretanto um novo Código em 1940, substituído depois por aquele que viria a vigorar durante muito tempo: referimo-nos ao Código de 2003, a aprovado pelo Decreto-Lei nº, 36/2003, de 5 de março.

Entretanto, recentemente, entrou em vigor um novo Código da Propriedade Industrial, aprovado pelo Decreto-Lei nº 110/2018, de 10 de dezembro.

Este novo Código da Propriedade Industrial transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva (EU) 2015/2436, do Parlamento e do Conselho, de 16 de dezembro, que aproxima as legislações dos Estados-Membros em matéria de marcas, bem como a Directiva (EU) 2016/943, do Parlamento e do Conselho, de 8 de junho de 2016, relativa à proteção de *know-how* e de informações comerciais (segredos comerciais) contra a sua aquisição, utilização e divulgação ilegais.

A parte especificamente dirigida à concorrência desleal consta do artigo 311º deste novo Código da Propriedade Industrial, não alterando, todavia, o que já constava do código da Propriedade Industria de 2003.

Aí se consagra uma cláusula geral de concorrência desleal, considerando como ato de concorrência desleal todo o ato de concorrência contrário às normas e usos honestos de qualquer atividade económica. A isto acrescenta a lei, tal como antes, um elenco meramente exemplificativo de atos considerados como constituindo concorrência desleal.

No plano sancionatório, estabelece-se que a prática de qualquer dos atos de concorrência desleal definido no citado artigo 311º constitui contraordenação económica muito grave, punível nos termos do RJCE (artigo 330º).

A parte inovadora deste novo CPI tem a ver com a proteção dos segredos comerciais. Com efeito, o novo CPI cria um regime jurídico autónomo dos segredos industriais face à concorrência desleal (artigos 313º a 315º). O que vem contrariar a tradução portuguesa, tem considerado a violação dos segredos comerciais como simples modalidade da disciplina da concorrência desleal (cfr. AMORIM, Ana Clara, 2019, pp. 4 ss.). A nível sancionatório, também a violação de segredo comercial protegido é punida por contraordenação muito grave (artigo 331º).

No que se refere à relação entre propriedade industrial e concorrência desleal, tem sido defendida em Portugal a autonomia legislativa da concorrência desleal face à propriedade industrial.

Sustenta-se que a disciplina da concorrência desleal não deve estar incluída no Código da Propriedade Industrial (cfr. ASCENSÃO, J. Oliveira, 2000, p.333) É o que acontece noutros ordenamentos, jurídicos, como os ordenamentos alemão, suíço e espanhol.

O novo CPI continua a tratar a matéria da concorrência desleal no âmbito das infrações a propriedade industrial (Titulo III). O que traduz uma perspetiva redutora do instituto da concorrência desleal.

De facto, pode existir concorrência desleal sem haver violação de um direito privativo. E também pode verificar-se a violação de direitos privativos sem existir concorrência desleal (PAÙL, Jorge Patrício, 2003, p.1). Ou seja, a concorrência desleal é independente da existência de qualquer direito de propriedade industrial.

O instituto da concorrência desleal deve autonomizar-se face aos direitos privativos, próprios do direito da propriedade industrial. Os direitos privativos são direitos de exclusão, com caráter taxativos.

Ao passo que a disciplina da concorrência desleal se refere aos meios utilizados pelos operadores económicos, apreciados segundo um juízo valorativo. Este juízo valorativo assenta nas normas e usos honestos de qualquer ramo da atividade económica (cfr. A cláusula geral do artigo 311º, do novos CPI.

Por isso, o Direito Industrial deve ser entendido de forma restrita, abrangendo os direitos privativos, mas deixando de fora a disciplina da concorrência desleal (AMORIM, Ana Clara, 2019, pág.7).

De acordo com a noção legal (artigo 311º), continuam a considerar-se pressuposto do conceito de concorrência desleal: a prática de um ato de concorrência; que esse ato seja contrário às normas e usos honestos; de qualquer ramo de atividade económica (LEITÃO, Adelaide Menezes, 2000, pp.33ss; (PAÚL, Jorge Patrício, 1997, pp.41 ss.).

Neste contexto, a concorrência desleal, tal como tem sido dominantemente entendida em Portugal, esta restringida, no âmbito subjetivo, às relações entre concorrentes (cfr. CHORÃO, Luís Bigotte, 1995, p.725; PAÚL, Jorge Patrício, 2003, p.8). Como assinala Adelaide Menezes Leitão (1996,p.86), "parece permanecer a ideia de que a disciplina da concorrência desleal conserva o seu carater estático e corporativo, restando circunscrito à composição de conflitos entre concorrentes. Assim, nega-se que,

no ordenamento português, os consumidores tenham uma tutela efetiva ao abrigo do instituto da concorrência desleal".

Mas isto não está correto. A relação de concorrência deve repontar-se à relação criada através da atuação no mercado. Ou seja, não deve partir da qualidade dos sujeitos, mas antes da intervenção dos sujeitos no mercado.

A concorrência desleal tem também uma função na proteção da concorrência como um todo, contribuindo para que esta seja eficiente e não falseada, no interesse do público em geral (MENDES, Evaristo, 1997, pp.87 ss).

Não deve, por isso, limitar-se o campo de aplicação do instituto da concorrência desleal às relações entre concorrentes. Devem antes estar abrangidos os interesses globais potencialmente afetados por atos concorrenciais desleais: interesses dos concorrentes, dos consumidores e ainda o interesse geral na manutenção de um mercado salutar e equilibrado.

Trata-se da defesa de uma conceção integrada dos interesses da concorrência desleal. O ato de concorrência deve ser entendido como ato de mercado, isto é, como o ato praticado no mercado através do qual o agente económico adquire uma vantagem concorrencial, com recurso a meios desleais (cfr. RABAÇAL, Tomás Castro, 2020, p. 155 ss). E essa vantagem concorrencial pode afetar todos os referidos interesses, e não apenas os interesses dos concorrentes.

Uma referência final ao pressuposto do conceito de concorrência desleal relativo ao carater económico da atividade. Tal como no CPI de 2003, mantém-se a exigência, no artigo 311º do novo Código da Propriedade Industrial, de que o ato contrário às normas e usos honestos se integre num ramo de atividade económica.

Isto suscita o problema de saber se o regime da concorrência desleal será aplicável às profissões liberais. Numa certa orientação, poderá entender-se que esse regime é em princípio aplicável, mas excetuando as profissões liberais sujeitas a controlo público, como sucede com as ordens profissionais.

Para outro entendimento, considera-se que também neste caso deve aplicar-se o regime da concorrência desleal, pois de outro modo existiria um "duplo privilégio das profissões liberais, ao serem sancionadas só pelos seus pares" (ASCENSÃO, José de Oliveira, 2002, pp.167 ss.).

Não há razão para excluir do referido regime as profissões liberais, desde logo porque também a respetiva atividade tem caráter económico. E ainda porque desse modo esses profissionais ficariam isentos, injustificadamente, de responsabilidades a que se encontram sujeitos os de mais agentes económicos. Isso sucederia designadamente, com os atos de confusão, as referencias não autorizadas e as falsas indicações próprias. Estas formas de concorrência desleal estão previstas no artigo 311º do CPI, mas não são consideradas como ilícitos disciplinares, por exemplo, no Estatuto da Ordem dos Advogados (cfr. PAÚL, Jorge Patrício, 2003, p.330).

3. Práticas comerciais desleais

No âmbito das preocupações relacionadas com a proteção do consumidor, foi-se tornando cada vez mais premente a necessidade de instituir um regime específico em matéria de práticas comerciais desleais, dada a forma como as empresas se relacionam, através da publicidade e de outras técnicas de persuasão com os consumidores. De facto, tais práticas, precisamente por serem desleais, acabam por distorcer o mercado, afetando da negativamente a capacidade do consumidor de efetuar escolhas eficientes e informadas.

Trata-se, no fundo, de consagrar um conjunto de princípios e regras que têm por finalidade defender o consumidor, face à sua debilidade quando se encontra perante profissionais que pretendem, a todo custo, expandir o seu negócio, vencer os concorrentes e maximizar os seus lucros.

No plano europeu, era manifesta a disparidade de medidas de proteção vigentes nos diversos Estados-membros, no que se refere ao tratamento jurídico dado à proliferação de práticas comerciais tidas como desleais. O que originava, designadamente, a incerteza e desconhecimento dos consumidores relativamente ao nível de tutela na aquisição de bens ou serviços transfronteiriços.

A União Europeia, na sua lógica essencial de construção de um mercado comum, não podia ficar indiferente a este problema. Foram-se, por isso sucedendo os esforços, no sentido de encontrar instrumentos jurídicos adequadas a superar ou, pelo menos, a atenuar os efeitos negativos resultantes desta situação, quer no plano estrito da defesa dos interesses dos consumidores, quer no plano mais amplo do desenvolvimento e solidificação do mercado interno.

Tais esforços acabaram por materializar-se na publicação da Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores no mercado interno. Trata-se de estabelecer um conjunto de preceitos destinadas a identificar práticas comerciais desleais, partindo da ideia de que uma Europa que tem como objetivo central instituir e desenvolver um mercado não limitado por fronteiras não conseguirá solidificar-se, neste particular domínio, sem um adequado processo de uniformização e harmonização legislativa.

Na base deste diploma europeu estão, por isso, dois objetivos centrais, reciprocamente complementares: por um lado, visa-se abrir caminho para o bom funcionamento do mercado interno, evitando distorções sensíveis da concorrência; por outro, trata-se de assegurar um elevado nível da tutela dos consumidores, expostas à pressão das profissionais.

Deste modo, não só se consegue uma aproximação significativa das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados – membros, beneficiando a lógica do mercado interno, como se institui um regime de combate às práticas comerciais desleais, que, na prática, afetam gravemente os interesses económicos dos consumidores.

Pode, assim, dizer-se que, com este diploma europeu e consequente transposição para o ordenamento dos diversos Estado-membros, se cria um instrumento jurídico que, de uma forma direta, visa proteger interesses económicos do consumidor e, de uma forma indireta, intenta também defender os interesses económicos dos concorrentes legítimos.

No que diz respeito a Portugal estes propósitos jurídico-políticos da União Europeia deram lugar à promulgação do Decreto-Lei nº57/ 2008, de 26 de março, que podemos designar por Lei das Práticas Comerciais Desleais (LPCD).

Trata-se de definir o regime jurídico aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, independentemente do momento em que se verifica determinada transação comercial, relativa a um bem ou serviço. Deste modo, tais práticas podem ocorrer antes, durante ou após a referida transação.

No quadro regulador traçado pelo diploma europeu, as práticas comerciais desleais podem dar origem a diversos tipos de reação, mas a União Europeia concede aqui aos Estados – Membros uma significativa margem de atuação. De facto, atribui-se a estes o poder de determinar quais as sanções aplicáveis às violações das regras nacionais resultantes da transposição da Directiva, bem como adotar as medidas necessárias para

assegurar a aplicação das referidas regras. Exige-se, de todo o modo, que tais sanção sejam efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

Abre-se, assim, a porta à existência de uma diversidade regulativa entre os vários Estados-Membros, no particular domínio das sanções aplicáveis, o que não deixa de afetar, de algum modo, a lógica de harmonização máxima, ainda que apenas na área do sancionamento.

Face a esta liberdade, o legislador português optou por consagrar um conjunto diversificado de medidas, obedecendo a lógicas diferentes.

Por um lado, de uma perspetiva que se pode dizer especificamente jurídico-civil, determina a invalidade dos contratos celebrados sob a influência de alguma prática comercial desleal, acrescentando-lhe a possibilidade de o consumidor recorrer ao instituto da responsabilidade civil, a fim de ser ressarcido dos prejuízos sofridos.

De um ponto de vista processual, estabelece que as práticas comerciais desleais ficam sujeitas à instauração de uma ação inibitória, em ordem a prevenir, corrigir ou fazer cessar tais práticas.

Finalmente, submete a concretização das referidas práticas à aplicação de coimas, para além da possibilidade de, no caso concreto se aplicarem sanção acessórias, fazendo assim entrar as práticas comerciais desleais no campo jurídico das contraordenações.

4. Direito do Consumidor

4.1. Evolução histórica do Direito do Consumidor

Com o aparecimento da revolução industrial e o progresso dos meios de transportes no século XIX, deu-se uma mudança de paradigma, surgindo a necessidade de proteger o consumidor. Nesta época ocorreu um desenvolvimento económico e uma maior disponibilidade de bens, provocando um desequilíbrio crescente entre as partes contratuais, sendo certo que quem fornece os produtos tem, habitualmente, maiores conhecimentos técnicos e possui um maior leque de informações sobre o produto em causa.

Neste contexto, verificou-se um alongamento do circuito económico (CORDEIRO, Menezes 2004, pp.. 605 e ss) de modo que o adquirente deixou de ter qualquer contato com o produtor dos bens (OLIVEIRA, Fernando 2009, p.21).

Entretanto, a evolução do mercado foi marcada pela livre concorrência e técnicas de *marketing*, o que originou nos consumidores o impulso para adquirirem os mais variados produtos. Com isso, começou a exigir-se uma maior proteção dos consumidores, vistos como a parte frágil, na defesa dos seus interesses económicos, para que fosse criado um mínimo de igualdade material nas relações estabelecidas entre o consumidor e a contraparte.

Foi em resultado destas alterações que surgiu o Direito do Consumidor, pelo que se trata de um ramo do Direito relativamente recente, tendo a sua origem na década de 60 do século XX. Neste âmbito é considerado como marco histórico a mensagem dirigida pelo presidente J.F.Kennedy ao Congresso dos Estado Unidos, em 15 de março de 1962,onde proferiu a célebre frase "*consumidores, por definição, somos todos nós*", e acrescentando que os consumidores configuram o maior grupo económico do mercado.

Porém, na Europa, apenas nos anos 70 é que ocorre um verdadeiro crescimento no Direito do Consumidor, através do Direito Comunitário. Assinale-se em 1973 a publicação da Carta de Proteção do Consumidor do Conselho da Europa (Resolução nº. 543 da Assembleia Consultiva de 17 de Março de 1973).

Foi prevista a proteção contra danos provocados à saúde por produtos defeituosos, bem como a proteção contra os danos causados aos interesses económicos do consumidor.

Por seu turno, a necessidade de desenvolver o mercado interno no âmbito da União Europeia veio harmonizar conceitos relativos ao Direito do Consumidor (LEITÃO, A. Menezes 2005, pp. 208 ss.) Na década de 90,em ordem a desenvolver o mercando interno, a intenção comunitária era a de harmonizar as legislações sobre a concorrência desleal. Mas este projeto veio a ser abandonado por força da grande diferença de regimes de cada Estado-Membro - por exemplo, no Reino Unido a concorrência desleal era de todo desconhecida (LEITÃO A. Menezes 2010, pp. 265 ss.). Tal projeto foi assim abandonado, sendo substituído pelo projeto da Directiva sobre direitos dos consumidores.

4.2. Consumidor em sentido amplo

Consumidor é toda a pessoa física ou jurídica que adquire bens de consumo, possui ou utiliza uma coisa, independentemente de o consumo ser para necessidades pessoais ou para uso profissional. Doutro modo, consumidor em sentido lato *" é aquele que adquire possui ou utiliza um bem ou serviço, quer para uso pessoal ou privado, quer para uso profissional. O que importa é que alguém seja o " consumidor " do bem, isto é, que consuma, complete, termine o processo económico, dando satisfação a necessidades pessoais, familiares e / ou profissionais"* (SILVA, João Calvão da, 1990, p. 58); no mesmo sentido, CORDEIRO, Menezes (2004,) p. 606).

João Calvão da Silva entende que se trata aqui de uma noção económica e não jurídica, uma vez que o relevante é que se termine o processo económico do consumo, ou seja, que alguém efetivamente consuma o bem.

Esta definição de consumidor abrange a maior parte das situações, excluindo somente os casos em que a revenda é a finalidade da aquisição.

4.3. Consumidor em sentido estrito

Ao contrário da noção em sentido amplo, nesta vertente o consumidor não é todo aquele que termine o processo económico, mas aquele que o consome com uma finalidade privada, ou seja, segundo João Calvão da Silva *"é apenas aquele que adquire, possui ou utiliza um bem ou um serviço, para uso privado (pessoal, familiar ou doméstico), de modo a satisfazer as necessidades pessoais e familiares, mas não já o que obtém ou utiliza bens e serviços para a satisfação das necessidades da sua profissão ou da sua empresa*". SILVA, João Calvão da, (ob.cit.,1990, p.59).

Importa agora verificar qual a noção de consumidor acolhido na legislação portuguesa. Para tal, convém recorrer, num primeiro plano, à lei-quadro nesta matéria, ou seja, à Lei de Defesa do Consumidor.

O artigo 2º, nº1, da Lei da Defesa do Consumidor, considera consumidor " *todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com caráter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios".*

Doravante, esta definição integra os elementos comuns de definição: o elemento subjetivo (todo aquele), o elemento objetivo (bens ou serviços prestados ou transmitidos quaisquer direitos), o elemento teleológico (destinados a uso não profissional) e o elemento relacional, que impõe que o co-contraente seja uma " *pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*" (ALMEIDA, Carlos 1982, pp.208,210). Foi possível observar algumas diferenças com a entrada em vigor da Lei nº 29/81, de 22 de Agosto, na definição de consumidor, a qual, para além de refletir uma maior abrangência, uma vez que podem ser transferidos " *quaisquer direitos*", veio esclarecer que a atividade económica tem de visar *" a obtenção de benefícios ".* Assim sendo, o consumidor só é quando a outra parte exerça uma atividade profissional de onde retira lucro, visto que se considera que não haverá fundamento suficiente para " *desfavorecer o profissional desinteressado*" (LAURENTINO, Sandrina 2000, pp. 415 ss). Porém, o ponto fundamental nesta noção é que o consumidor consuma os produtos para *"uso não profissional".* Apesar da substituição de expressão " *uso privado* " por " *uso profissional* ", já a primeira defesa do consumidor adotava esta conceção. Pelo que se conclui que em Portugal é acolhida a noção de consumidor em sentido estrito.

LEITÃO, L. Menezes (2005, pp. 37 ss.) e PINTO, Paulo (1999,pp.197ss) consideram que, uma vez que o uso não será exclusivamente privado, será de afastar-se a aplicação do regime protetor. Por outro lado, há quem considere que só será consumidor quando o bem for predominantemente destinado a fins privados.

4. 4. Consideração da pessoa coletiva como consumidor

A doutrina francesa defende que as pessoas jurídicas que desenvolvem uma atividade comercial ou profissional não devem ser consideradas consumidoras (CARVALHO, Jorge 2011, p.27). Porém, existe uma parte da doutrina que considera que uma pessoa coletiva pode efetivamente ser consumidora, desde que atue fora do seu âmbito profissional. Por sua vez o Código Civil alemão parece limitar a proteção às pessoas singulares.

Por outro lado, nas Directivas Comunitárias existe uma tendência bastante frequente para excluir as pessoas coletivas do conceito de consumidores. (*Cfr.acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia de 22 de novembro de 2001,processo nº. C-541/99).*

Em Portugal, a Lei de Defesa do Consumidor, ao indicar como elemento subjetivo "todo aquele que," parece deixar a possibilidade de as pessoas coletivas serem consideradas consumidoras, uma vez que não restringe expressamente a sua aplicação às pessoas singulares. Na verdade, esta restrição encontra-se apenas em alguns diplomas que surgiram da transposição de Directivas Comunitárias.

O acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 05/07/2016, processo nº 1129/11.5TBCVL-C.CL.SL, sustentou que o consumidor é todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefício.www.dgsi.pt.

A Lei de Defesa de Consumidor parece não excluir as pessoas coletivas da noção de consumidor, ao não se referir ao consumidor como "*pessoa singular*" (LARCHER, Sara 2005, p. 155).

Por outro lado, existem certos casos em que pessoas coletivas não deverão ser excluídas da noção de consumidor, uma vez que se adequam ao fim privado dos produtos, existindo um destino final dos bens e serviços, sem contrariar qualquer outro dos pressupostos da noção de consumidor (ALMEIDA, Carlos, 2013, p. 216, e LEITÃO, L. Menezes, 2002, p. 22).

Entretanto, terá que se ter em vista a finalidade do Direito do Consumidor, ou seja, a proteção do contraente débil. Neste sentido, não é verdade que apenas as pessoas singulares poderão ser consideradas a parte mais fraca, pelo que nos casos em que a

pessoa coletiva constitui a parte contratual mais débil (não tendo um conhecimento específico em relação ao produto, apresentando-se num patamar inferior a nível técnico, informativo e económico) deverá ser protegida. (OLIVEIRA, Fernando, ob.cit. 2009, p. 79).

Entende-se que tal só será possível quando a pessoa coletiva em causa efetivamente termine o processo económico e quando o produto não entra na competência profissional desta. Isto porque a proteção só existe quando a pessoa (quer seja singular ou coletiva) "*opere como elo final do circuito económico"* e que a pessoa coletiva seja efetivamente uma parte débil (OLIVEIRA, Fernando, ob.cit. 2009, p. 79).

Em suma, apesar de a definição de consumidor, nos termos do artigo 2º, nº1, da Lei de Defesa de Consumidor, adotar a concessão restrita, a doutrina, tal como alguma jurisprudência, têm vindo a considerar a existência de consumidores equiparados (cfr., também ANTUNES, José Engrácia, 2020, pp.69 ss.).

Considera-se consumidores equiparados aqueles que são tidos como consumidores pela doutrina e alguma jurisprudência portuguesa, mas que não integram o conceito literal do artigo 2º, nº.1, da Lei de Defesa do Consumidor (LAURENTINO, Sandrina ob.cit.,2000, p.432).

Todavia, apesar de a noção de consumidor ser " *moderadamente restrita*", a legislação de defesa dos consumidores não protege unicamente estes, visto que vários diplomas integrados no Direito do Consumidor destinam-se também a profissionais equiparados a consumidores. Trata-se, por exemplo, do caso do Decreto-Lei nº. 446/ 85, de 25 de Outubro, relativo às cláusulas abusivas (artigo 17º) e do Decreto-Lei nº 383/89, de 6 de Novembro de Lei nº 23/ 96, e de 26 de Julho, relativo à responsabilidade objetiva do produtor.

É difícil falar de um simples Direito do Consumidor, uma vez que tem ocorrido uma evolução para um direito que tem como destinatário principal o consumidor, mas que também abrange outras categorias de pessoas (LAURENTINO, Sandrina ob.cit.2000, p.434).

5. Conceito de práticas comerciais desleais

Fala-se de práticas comerciais desleais quando uma empresa usa meio fraudulentos e desonestos para influenciar a clientela do concorrente, desviando-se do modelo de uma conduta moral, violando princípios de honestidade comercial e regras de bons costumes do sector económico em causa.

LEITÃO, L. Menezes (2002-2003, pp. 69-70) considera que grande parte do consumo acontece devido às campanhas publicitárias e outro tipo de práticas comerciais, que alteram a visão do consumidor. Cada vez mais o comerciante recorre a várias técnicas para "*conquistar*" o consumidor, manipulando as informações em seu benefício. Entretanto, o consumidor é sujeito de múltiplas influências, que advêm de inúmeros meios de comunicação e campanhas publicitárias, acabando o consumidor por aceitar tudo aquilo que lhe é apresentado como miraculoso, como salienta Elionora Cardoso, (2014, p. 26).

Neste contexto, urge uma proteção especial do consumidor, para além da já existente, quando é confrontado com determinadas práticas comerciais (POMAR, Fernando 2006, p. 8).

Apesar do desenvolvimento económico e da existência do mercado interno ter inúmeras vantagens e benefícios, existem ainda diversos obstáculos ao seu funcionamento perfeito. Mesmo que esses obstáculos fossem eliminados, a existência de determinadas práticas comerciais, levadas a cabo por diversos agentes, criariam entraves à realização plena do mercado interno.

Entretanto, essas práticas comerciais são consideradas enganosas e agressivas, tal como caracterizadas pela Directiva 2005/29/CE, de 11 de maio e pelo Decreto-Lei nº.57/2008, de 26 de março. São contrárias à diligência profissional e alteram ou são suscetíveis de alterar o comportamento económico do consumidor, provocando uma distorção do mercado económico, visto que afetam a capacidade do consumidor de optar racionalmente por determinados produtos. Assim, sem uma defesa eficaz, estas práticas são aptas a deteriorar a confiança dos consumidores no mercado.

Acrescente-se que a ocorrência destas práticas comerciais afeta ainda interesses coletivos, uma vez que é apta a provocar alterações na concorrência. Ao existirem determinados concorrentes que atuam de forma desleal com os consumidores, estes

consumidores poderão afastar-se de outros concorrentes que operem de forma correta, respeitando as regras (CARDOSO, Elionora, ob.cit. 2014, p.28).

Tornou-se fundamental existir neste domínio uma verdadeira defesa dos consumi dores, de modo a que estes continuem a confiar no mercado, sendo-lhes concedido uma efetiva proteção dos seus interesses económicos, procurando-se também que os demais comerciantes não sejam prejudicados com este tipo de práticas.

Tendo em conta o plano europeu, com o desenvolvimento de um espaço interno sem fronteiras, onde se verifica a livre a circulação de pessoas e bens, passou a existir uma maior oferta de bens e serviços, com novas técnicas e preços mais competitivos. Isto levou a que ocorresse uma evolução na regulação das práticas comerciais adotadas, uma vez que cada vez mais ocorriam práticas que distorciam o normal funcionamento do mercado (SIMÃO, Jorge, 2012, pp. 1009,ss). Na verdade, a proteção dos consumidores europeus muito dificilmente se bastaria pela regulação nacional de cada Estado-Membro, pelo que se justifica esta preocupação europeia (ABRUNHOSA, Cláudia 2010, pp. 45-129).

Inicialmente era considerado que a proibição de determinadas práticas comerciais desleais e agressivas apenas seria viável através da legislação comercial, ou seja, através do instituto da concorrência desleal (LEITÃO, L. Menezes, 2011, pp. 423-445). Neste contexto, considerava-se ainda que os consumidores se encontravam, de certa forma, tutelados pelo instituto da concorrência desleal. Neste sentido, considerava-se que o funcionamento do mercado, ao realizar os interesses dos concorrentes, tutelava igualmente os interesses do consumidor.

O que significava que o consumidor não era o destinatário principal das normas que proibiam as práticas comerciais desleais (LEITÃO, L. Menezes 2002-2003, p. 70).

CAPÍTULO II

TUTELA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

1.Introdução

O Direito do Consumidor, ao nível interno, apresenta-se, grande parte das vezes, como fonte inspiradora de soluções, sendo por isso associado a princípios de tipo militante (CORDEIRO, Menezes ob. cit., 2004, p. 614),assumindo o objetivo expresso de tutelar o consumidor.

A nível constitucional, o princípio básico de tutela do consumidor encontra-se plasmado no artigo 60º da Constituição da República Portuguesa, onde se proclama que os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção de saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como a reparação de danos. Saliente-se ainda que constitui incumbência prioritária do Estado garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores (alínea i) do artigo 81º da Constituição. Por outro lado, a proteção dos consumidores faz parte dos objetivos da política comercial (alínea e) do artigo 99º da Constituição).

Em termos globais, a Constituição Portuguesa protege fortemente os consumidores, ao apresentá-los como títulos de direitos fundamentais em sede do estatuto económico da pessoa, bem como tornando-os destinatários das incumbências prioritárias do Estado, como acabamos de ver (NABAIS, José, 2010, p. 479).

Esses direitos são de titularidade individual, ou seja, num primeiro plano titulam os indivíduos, enquanto consumidor final, que adquire a alguém profissional produto para uso não profissional. Trata-se de direitos que se destinam, na sua generalidade, ao Estado, impondo-lhe a obrigação de legislar neste âmbito (NABAIS, José 2010, p.488).

Em regra, necessitam da mão do legislador para que possam adquirir aplicabilidade plena – cfr acórdão do Tribunal Constitucional nº. 153/1990, de 3 de maio de 1990 e acórdão do Tribunal Constitucional nº.650/2004, de 23 de fevereiro de 2005 (cfr, NABAIS, José, ob. cit., 2010, pp.490 e 491 e CANOTILHO, JJ, Gomes e MOREIRA, Vital, 2007, pp. 780 e 781).

Ao instituir a defesa dos interesses e dos direitos dos consumidores como incumbência prioritária do Estado, como atrás se referiu, a Constituição, ao defender os

interesses do cidadão, contribui para, de uma forma indireta, controlar o poder económico.

Por outro lado, o já referido artigo 99º.alinea e) da Constituição, ao considera ainda a proteção dos consumidores como um dos objetivos da política comercial, evidencia um modelo de economia de mercado regulado, aplicável a todos os operadores comerciais.

O princípio básico de tutela do consumidor foi concretizado, em grande parte, pela primeira Lei de Defesa do Consumidor (Lei nº. 29/81, de 22 de agosto), que posteriormente foi substituída pela Lei nº. 24 / 96, de 31 de julho. Esta última Lei encontra-se dividida em cinco partes distintas: princípios gerais, direitos do consumidor, caráter injuntivo, instituições de promoção e tutela dos direitos do consumidor.

2. Proteção do consumidor no plano europeu

Os mecanismos legais de proteção do consumidor são limitados às leis nacionais, porém, a União Europeia também cria mecanismos de proteção do consumidor para facilitar a implementação da sua tutela no mercado globalizado.

Ana Martins (2003, pp.63) refere que o Direito do Consumidor tem sido visto na Europa sob duas perspetivas complementares: a primeira, como forma de melhorar a proteção do consumidor, a segunda, como mero instrumento da política de consumo. Assim, existem dois tópicos essenciais que estão na base do Direito do Consumidor. O consumidor em si mesmo é a concretização do mercado único. Neste âmbito, o Direito do Consumidor funciona não apenas em prol dos consumidores, mas também como instrumento ao serviço da economia de mercado, protegendo ainda produtores e comerciantes (LEITÃO, A. Menezes 2010, p. 271), atualmente, a defesa dos consumidores, para além de configurar um princípio dos Tratados, constitui também uma das políticas da União Europeia. Porém, nem sempre as coisas foram assim perspetivadas.

Em 1957, no Tratado de Roma, uma vez que este Tratado tinha em vista a realização do mercado comum, a tutela dos consumidores resumiu-se a meras referências indiretas, relacionadas com a livre concorrência. Assim, a noção de consumidor ainda não era reconhecida, ainda que o princípio prosseguido de melhoria constante das condições de vida e o estabelecimento do mercado funcionassem como se fossem um claro prenúncio de uma política em favor dos consumidores.

Já em 1992, com o Tratado de Maastricht, há referências expressas à proteção do consumidor, sendo mesmo um dos objetivos gerais do Tratado (LIZ, Jorge ob. cit., 2005, p. 22). Assim, tornou-se clara a existência de uma política própria de defesa dos consumidores na União Europeia, reforçada com o Tratado de Amesterdão em 1997, distinta da instituição do mercado único (LIZ, Jorge ob. cit., 2005, pp. 35, 38).

No ano 2000, a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, proclamada a 7 de dezembro, que prevê um catálogo de direitos reconhecidos a todos os cidadãos europeus, surge da necessidade de instituir determinados direitos fundamentais como princípio fundador da própria União Europeia.

Esta Carta reconheceu a importância do acesso a serviços de interesse económico geral, bem como definiu a necessidade de defesa dos consumidores no seu artigo 38º, onde estabelece que *" as políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores"*.

Em 2001 surge o Livro Verde sobre a defesa do consumidor, que contém um conjunto de propostas que visam a proteção dos consumidores na União Europeia, para que se pudesse analisar melhor as opções futuras em tudo que respeita à proteção dos consumidores. O Livro Verde debruçou-se sobre a possibilidade de adoção de uma série de novas Directivas ou, em alternativa, a possibilidade de emanação uma Directiva-quadro completada por Directivas específicas (LÓPEZ, Santos, 2005, pp. 23 ss.).

Em 2002, surgiu nova comunicação de modo a completar o Livro Verde. A Comissão refere ai intenção de proceder a uma total harmonização em matéria das práticas comerciais desleais (LIZ, Jorge 2013, pp.42 ss. e LÓPEZ, Santos, 2005, pp. 13-14).

Foram reconhecidos com o Tratado de Lisboa, em 2007, direitos, liberdades e princípios já enunciados na Carta dos Direitos Fundamentais, passando a Carta a ter força vinculativa. Apesar de o Tratado não configurar uma Constituição em sentido estrito, faz parte do constitucionalismo multinível, uma vez que os Tratados constituem a ordem jurídica superior, alicerçada no princípio do primado sobre o direito interno que não seja compatível. Em conjunto com as Constituições internas dos Estados-Membros, constituem um acervo normativo que se relaciona com os Tratados, nos termos do artigo 6º do Tratado da União Europeia.

Já em 2011, face à necessidade de uma Diretiva-quadro, surge a Directiva 2001/83/CE, de 25 de Outubro, relativa aos direitos dos consumidores. Grande parte desta Directiva refere-se aos direitos dos consumidores na celebração dos contratos à distância e fora dos estabelecimentos comerciais, referindo-se, numa pequena parte, aos outros direitos que os consumidores em geral detêm.

Também a professora Maria do Rosário Anjos (2015, pp 82-83) dá um grande contributo quanto a proteção do consumidor, considerando que: "*a sujeição ao regime da concorrência assume, quatro objetivos fundamentais:*

a) *Garantir o comportamento competitivo das empresas de forma a melhorar a sua competitividade e produtividade;*
b) *Proteger os interesses dos consumidores, liberalizando os mercados, aumentado a concorrência entre ofertantes e tomando mais acessíveis os bens e serviços;*
c) *Evitar a compartimentação dos mercados por "ententes" internacionais, garantindo o princípio de unidade de mercado subjacente em toda a política de concorrência,*
d) *Evitar que o alargamento do mercado resulte num reforço do domínio dos mais fortes, que assim possam controlar o mercado e definir os seus elementos cruciais, nomeadamente, os preços com prejuízo para os cidadãos consumidores."*

3. A proteção dos consumidores particularmente vulneráveis

O padrão do consumidor médio não protege devidamente os consumidores que, pelas suas circunstâncias concretas, se encontram numa situação de debilidade e não possuem níveis medianos de informação e atenção. Com o intuito de mitigar a rigidez do conceito, o regime prevê um tratamento especial para os consumidores tidos como particularmente vulneráveis.

A interpretação deste regime particular gera dúvidas, desde logo pela sua arrumação sistemática. Na Directiva, enquadrava-se ainda na cláusula geral, funcionando como um critério para sua aplicação (artº 5º da Directiva). Na lei portuguesa encontramos a matéria regulada, sob a epígrafe " práticas comerciais desleais especiais", num patamar autónomo face à cláusula geral (artº 6º alínea a) do Decreto-Lei). Através da inserção sistemática, o regime para os consumidores particularmente vulneráveis parece situar-se

numa margem: foi excluído da cláusula geral, mas também não corresponde a uma prática desleal em especial, porque não corresponde a uma modalidade distinta de atuação desleal.

Entretanto, a *ratio* do regime e do seu âmbito subjetivo delimitado é inerente à necessidade de proteção reforçada. A especial fragilidade destes consumidores quanto à prática ou ao produto subjacente é resultado de doença mental ou física, da idade ou credulidade do indivíduo. A lista de características geradoras dessa condição é taxativa.

O regime parece deixar de fora outras situações, como a complexidade ou os conhecimentos técnicos exigíveis para a compra ou ainda a doença ou morte de um familiar.

O consumidor deverá provar que o profissional poderia ter previsto que, tendo em conta a particular vulnerabilidade do consumidor, a sua conduta era suscetível de distorcer a decisão do consumidor. Não se torna necessário que ocorra de facto uma modificação do comportamento do consumidor, basta que o comportamento do profissional seja potencialmente influenciador da atitude daquele.

É duvidoso que o requisito da previsibilidade seja mais fácil de demonstrar, comparativamente com o requisito da desconformidade à diligência profissional. Uma vez que este é um regime reforçado, dirigido a consumidores que necessitam de especial proteção, parece que a sua aplicação deveria ser mais acessível do que a aplicação da cláusula geral, o que em rigor não de verifica. A verdade é estas práticas poderiam ser reconduzidas ainda á cláusula geral. Para além da desconformidade à diligência profissional, seria possível demonstrar a suscetibilidade de distorcer o comportamento económico do consumidor, aferido neste caso de acordo com o membro médio de um grupo de consumidores particularmente vulneráveis. Em rigor, parece possível dizer que o regime pensado para os consumidores especialmente vulneráveis impõe requisitos mais rigorosos do que o regime geral. Deste modo, parece poder dizer-se que o legislador poderia ter ido mais longe no propósito de tutelar este particular grupo de consumidores.

4. Direito à qualidade dos bens e serviços

Este Direito encontra-se previsto no artigo 4º, da Lei de Defesa do Consumidor, onde se estipula que "*os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo*

as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor".

Assim, a lei portuguesa estabelece que, se, por um lado, os bens e serviços devem satisfazer as finalidades a que se destinam e a produzir os efeitos que lhe são imputados segundo o que a própria lei estabelece, por outro, na falta de " *normas legalmente estabelecidas"*, é dada relevância às expectativas legítimas que o consumidor detém.

No âmbito deste direito, a Directiva 1999/44/CE de 25 de maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, veio garantir a proteção dos consumidores na aquisição de bens de serviços em qualquer Estado-Membro.

Esta proteção comum nos diferentes Estados-Membros é essencial para que o consumidor tenha confiança no mercado europeu, como mercado único (artigo 5º da Directiva 1999/44/CE"), ao ter as mesmas garantias nos diferentes Estados, caso o bem ou serviço se apresente defeituoso. Esta Directiva foi revogada pela Directiva (EU) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 maio de 2019 relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda e bens. Todavia, só entrará em vigor na União Europeia em 1 de janeiro de 2022 para todos Estados – Membros, o que significa que, por enquanto, aquela primeira Directiva se mantem em vigor.

Contudo, os Estados-Membros têm de transpor essa Directiva até 1 de julho de 2021, mas Portugal ainda não a transpôs, tal como a maior parte dos Estados.

Esta Directiva teve como objetivo proteger exclusivamente as relações de consumo, excluindo outro tipo de relações entre as partes, reforçando a necessidade de existência de conformidade dos bens e dos serviços (artigo 3º da Directiva 1999/44/CE).

ELIONORA CARDOSO afirma que, "atendendo à perspetiva do consumidor europeu, o mercado interno só funcionará convenientemente se, ao efetuar uma compra num outro Estado-Membro, aquele puder ter confiança em que, caso o produto adquirido apresente defeito, dispõe de uma proteção idêntica à que lhe assistia no seu Estado" (CARDOSO, Elionora, 2014, pp 126).

Deste modo, o profissional terá sempre de garantir aos consumidores a qualidade dos bens e serviços prestados, independentemente do Estado-Membro em que é realizado

o contrato, sob pena de o consumidor poder acionar a garantia dentro dos prazos estipulados. O prazo de garantia constitui assim uma proteção quanto à qualidade dos bens e serviços, durante o qual este deverá encontrar-se isento de defeitos.

Portanto, como crítica a esta Directiva, cumpre anotar que, nos termos do artigo 1º, nº 2, alínea a), apenas se aplica a consumidores enquanto pessoas singulares que adquirem os bens para fins não profissionais. Assim, não se aplicação às pessoas coletivas que poderiam, dentro de certos pressupostos, ser consideradas consumidoras, e nem mesmo às pessoas singulares que atuem no âmbito da sua atividade profissional, mas fora da sua atividade comum.

4.1. Direito à informação

O direito á informação, nos termos dos artigos 7º e 8º da Lei de Defesa do Consumidor, expressa o direito e necessidade de os consumidores estarem corretamente esclarecidos, de modo a que o consumidor possa edificar a sua convicção sobre a aquisição e conheça os termos sobre os quais contrata, permitindo uma verdadeira liberdade e decisão do consumidor e uma menor assimetria entre as partes (REBELO, Fernanda, 2012, pp. 103 e ss).

FERNANDA REBELO considera ainda que o direito à informação é um dos pilares do Direito do Consumidor e um instrumento imprescindível de tutela do consumidor, encontrando a sua regulamentação num conjunto de diplomas legislativos de natureza geral e especial, dentro e fora do âmbito desse Direito.

Este direito à informação, que assenta nos deveres de boa-fé e de lealdade dos profissionais, tem carater imperativo e, por isso, não poderá ser afastado por vontade das partes, sob pena de nulidade -artº 294º do Código Civil.

Segundo Fernando, Morais (2013, p. 459),

> *"A Lei de Defesa do Consumidor estabelece um conjunto de deveres essenciais que constituem o objeto do dever pré-contratual de informação a cumprir pelo fornecedor de qualquer bem ou serviço perante o consumidor, aplicáveis as relações de consumo em geral. O artigo 8º, nº.1, exige que a informação incida sobre os seguintes elementos informativos: características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico".*

A estes elementos acresce o dever de informação quanto aos riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos, nos termos do artigo nº3 *(*REBELO, Fernanda 2012, ob.cit.,p. 126).

Trata-se de um direito positivo e negativo dos consumidores, oponível aos profissionais (MIRANDA, Jorge, 2013, pp.27-28).

Considera-se que os consumidores deverão também estar devidamente advertidos no que respeita às informações que deverão que lhes deverão ser prestadas. É importante que todos saibam as informações que devendo refletir-se o cumprimento de tais obrigações nos contratos celebrados. (CARDOSO, Elionora, ob. cit., 2014, p. 129).

Neste âmbito, os artigos 7º e 8º da Lei Defesa do Consumidor determinam e densificam este direito de informação, constituindo um verdadeiro pilar nas relações de consumo (LOBO, Paulo 2001, pp 23 ss).

A Lei de Defesa do Consumidor, no que concerne ao direito à informação, através de obrigações mais particulares e específicas, divide-o em dois pontos: um respeita à informação em geral, o outro refere-se à informação em particular.

O artigo 7º desta Lei impõe ao Estado diversas atuações no domínio da informação ao consumidor, fixando ainda três regras específicas, com repercussões no direito privado, nomeadamente que a informação deverá ser prestada em língua portuguesa, que deverá ser lícita e verdadeira. Por outro lado, considera-se que a informação concreta existente em mensagens publicitárias constitui parte do conteúdo dos contratos.

Nos termos do artigo 8º Lei de Defesa do Consumidor, as entidades fornecedoras de bens ou prestadoras de serviços têm a obrigação de prestar informações detalhadas, de forma clara, objetiva e adequada, sobre todos os dados relativos ao produto, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato (MORAIS, Fernando 2008, pp.19-22).

A violação deste direito, através da falta de prestação de informação ou quando esta é insuficiente, ambígua ou ilegível, permite ao consumidor resolver o contrato celebrado no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços, ou chamar a entidade a responder pelos danos que advierem. O direito à reparação dos danos constitui outros direitos autónomos dos consumidores, nos termos do artigo 12º da Lei da Defesa dos Consumidores. Contudo, existe aqui uma especial atenção para o caso de os danos resultarem da falta de

informação, seja porque não foram bem informados das características do bem ou serviço ou por não terem sido alertados para os da sua utilização (RIBEIRO, Daniela dos Santos,2016, p.27).

Estas sanções não são por vezes suficientes para impedir a sua violação, dado que nem sempre chegam sequer a ser acionados os meios legais previstos. No plano comunitário, há uma menção expressa da necessidade de informação nas diversas relações de consumo, em benefícios dos consumidores- confere artigo 129-A do Tratado de Maastricht e artigo 169 do Tratado de Lisboa.

Do ponto de vista do direito europeu, é particularmente relevante o Direito à informação, uma vez que esse é considerado um direito com força obrigatória geral ou como direito fundamental da ordem jurídica europeia. Isto resulta dos artigos 11º, 38º, e 53º da Carta dos Direitos Fundamentais Europeia (CARDOSO ELIONORA, 2014, p. 133).

Contudo, há ainda muito a fazer a nível europeu, dado que o conteúdo o acesso e os contornos deste direito não se encontram ainda completamente explicitado. Foi dado significativo relevo a esse direito em Portugal, tendo sido tratado de forma precisa. Todavia o mesmo não sucedeu na União Europeia (RIBEIRO, Daniela dos Santos, 2016, p.27).

5. Direito à proteção dos interesses económicos

Nos termos do artigo 9º da Lei de Defesa do Consumidor, *"o consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa -fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos"*

A tutela desse direito tem como finalidade a defesa do consumidor contra possíveis abusos dos profissionais designadamente obrigar o consumidor a pagar certos bens que não tenha solicitado de forma expressa- cfr. nº 4 do artigo 9º.

No que se refere aos contratos pré-elaborados, os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estão obrigados a respeitar determinadas regras. Se não for o caso, o contrato ficará sujeito ao regime das cláusulas contratuais gerais (nº 2 do referido artigo).

Nos termos dos números 8º e 9º do artigo em causa, recai sobre o Governo o dever de adotar medidas que assegurem o equilíbrio da relação de consumo no que concerne aos bens e serviços essências, como é o caso da água, energia elétrica, entre outros. O mesmo se passa quanto à necessidade de tomar medidas que previnam o desrespeito dos interesses dos consumidores no domínio dos métodos de venda que prejudiquem a avaliação consciente das cláusulas apostas em contratos singulares e a formação livre, esclarecida e ponderada da decisão de se vincularem.

ANJOS, Maria do Rosário (ob. cit., 2015, p. 313) considera que estes serviços de interesse económico geral se caraterizam por:

a) Assumirem uma natureza marcadamente económica, despertado interesse no mercado empresarial, tendo sido sujeitos a um forte impulso liberalizador,
b) Serem essenciais à vida dos cidadãos, ao seu bem-estar e á sua subsistência condigna, o que determina a presença mais ou menos visível, do Estado para garantir que a sua prestação é assegurada nas condições adequadas.
c) Serem fortemente influenciadas pela evolução tecnológica, devendo esta ser colocada ao serviço do desenvolvimento de melhores condições de acesso aos bens e serviço em presença,
d) Serem sectores onde as empresas prestadoras assumem uma dimensão de grande de grande dimensão e poder económico, colocando em evidência, a necessidade de garantir uma eficiente salvaguarda dos direitos dos cidadãos usuários.

No que se refere a defesa dos interesses económicos dos consumidores, importa ainda ter em conta outras Directivas, que tratam de tipos específicos de contratos. É o que sucede com a Directiva 2000/31 CE, relativa ao comércio eletrónico, com a Directiva 89/552/CEE relativa á circulação de serviços de radiodifusão, para além da Diretiva 2005/29/ CE sobre as práticas comerciais desleais.

CAPÍTULO III

PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS

1. Origem das práticas comerciais desleais

Nas últimas décadas, com a evolução do paradigma económico, até a atual Directiva sobre práticas comerciais desleais existiu um numero significativo de Directivas com objetivos de tutelar o consumidor procurando estabelecer um nível de segurança similar em toda União Europeia, mesmo sem estas práticas estarem legalmente reguladas (LEITÃO, Adelaide Menezes 2010, pp 271).

Refira-se a título de exemplo a Directiva 7/97/CE, de 20 de maio de 1997, relativas às vendas à distância e equiparadas, a qual, todavia, não delimita nem proibi as prática comerciais desleais. Antes do surgimento da Directiva 2005/29/CE, os Estados regulavam essa matéria com perspetivas diferentes.

Alguns Estados regulavam as práticas comerciais conjuntamente com o consumo havendo diferenças apenas na forma como as normas aplicavam aos profissionais e aos consumidores. Por sua vez, outros Estados desenvolviam no Código Civil as regras que regulavam a concorrência desleal (RIBEIRO, Daniela dos Santos, ob.cit., 2016, p.32-33; CARDOSO, Elionora ob cit., 2014, p. 28).

Antes de 2005,alguns Estados-Membros já proibiam certas práticas contrárias às exigências de boa-fé e à moral pública. Outros Estados, por seu turno, como a Itália e a França, não tinham nenhuma cláusula que regulava esta matéria

Neste contexto, tornava necessidade de desenvolver regras uniformes de proteção dos consumidores de determinadas práticas, defendendo os seus interesses económicos, tendo em conta que os regimes existentes nos diversos Estado-Membros eram bastantes diferentes entre si, estando em conformidade com à realidade de cada país.

Com o propósito de regular num único diploma as práticas comerciais desleais, foi então publicada a Directiva 2005/29/CE, a 11 de maio de 2005, que teve como principal objetivo uniformizar a legislação dos diferentes Estado-Membros no que respeita às práticas comerciais desleais e agressivas.

Esta Directiva 2005/ 29/ CE, tendo sido promulgada para proteger os consumidores, a verdade é que tem também reflexos, ainda que indireto, nas empresas concorrentes. Para além disso, afeta também os interesses dos públicos em geral.

Antes da entrada em vigor do Decreto-Lei nº. 57/2008, as práticas comerciais desleais enganosas em Portugal reconduziam-se à proibição de publicidade enganosa (artigo 11º do Código da Publicidade em vigor antes do Decreto-lei nº.57/2008). Por sua vez, as práticas comerciais agressivas estavam dispersas em diferente legislação, destacando-se o Decreto-Lei nº. 253/86, de 25 de agosto (LEITÃO, A. Menezes 2005, p. 279).

Existia assim um conjunto de normas que se aplicavam no âmbito das práticas comerciais desleais. Deste modo, tornava-se necessário a publicação de um diploma legal único que reunisse e uniformizasse as diferentes soluções legais existentes.

O Decreto-Lei nº.143/01, de 26 de abril, relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos celebrados à distância, proíbe de forma expressa as vendas progressivas em cadeia, que restringem a capacidade de decisão do consumidor. Por sua vez, a Lei de Defesa do Consumidor, no seu artigo 3º, alínea e), protege ainda os interesses económicos do consumidor, o que é concretizado pelo artigo 9º onde se faz referência à matéria das cláusulas contratuais gerais e quaisquer outras que criem situações de desigualdade material do consumidor.

A publicação deste Decreto-Lei veio contribuir de forma significativa para aumentar a certeza jurídica num setor até aí marcado pela dispersão e diversidade de regras legais.

As práticas comerciais das empresas face aos consumidores devem ser entendidas como toda a ação, omissão, conduta ou afirmação, bem como a comunicação comercial, incluindo a publicidade e o *marketing*, por parte de um profissional, em relação direta com a promoção, a venda ou o fornecimento de um produto aos consumidores.

Em primeiro, lugar dir-se-á que, apesar de o legislador admitir a comunicação comercial como uma prática comercial, é necessário aferir o seu público-alvo através do meio utilizado para a sua promoção, bem como o fim último do produto que se promove, descortinando-se, assim, se aquele se destina a consumo ou a uso profissional

Verifica-se, por outro lado, que o legislador comunitário opta por uma noção ampla de práticas comerciais, ao incluir todas as formas possíveis que pode assumir uma prática comercial, nomeadamente a ação, conduta, afirmação e comunicação que são realizadas para melhorar as perspetivas de venda de bens e serviços a um consumidor.

Assim, com a exigência de ligação direta, parece excluir os comerciantes que estão apenas lateralmente envolvidos nas práticas comerciais desleais, pelo que é necessário atender à função ou aspeto funcional da prática comercial. Porém, são deixados de fora os terceiros que apenas auxiliam na realização de uma prática comercial de outro profissional (SIMÃO, Jorge ob. cit., 2012, p.1017).

2. Padrão de competência especializada e de cuidado do profissional

Na identificação de uma prática comercial desleal é essencial compreender o papel da diligência profissional das relações entre o profissional e o consumidor. Ou seja, a diligência profissional impõe ao agente que, no desenvolvimento da sua atividade, atue de acordo com um padrão mínimo de correção ou integridade.

O profissional deverá atuar no mercado através de práticas honestas, que respeitem o princípio da boa-fé. Segundo o artigo 2º, alínea h) da Directiva 2005/29/ CE, o conceito de diligência profissional atende ao *'' 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 ou o princípio geral da boa-fé no âmbito da atividade do profissional''*, pelo que a prática será considerada leal ou desleal mediante a averiguação do cuidado e diligência que se devem esperar do profissional, segundo os padrões da comunidade em geral.

Deste modo, o profissional deverá ser diligente no âmbito da sua atividade, atuando de boa-fé e segundo práticas de mercado honestas ou com as regras específicas da sua profissão, de forma a proteger as expetativas e interesses do consumidor (RIBEIRO, Daniela dos Santos, ob.cit., 2016, p.48).

O recurso as práticas de mercado honestas decorre também, em matéria de concorrência desleal, do artigo 10º bis, nº2 da Convenção de Paris para a proteção da propriedade industrial, onde se estabelece que '' *ato de concorrência desleal é qualquer ato de concorrência contrário aos usos honestos em matéria industrial ou comercial''.*

Estais critérios, relativos ao comportamento do profissional não foram identificados com rigor pelo legislador europeu. A consequência é que torna difícil aplicar tais critérios pelos tribunais dos Estados-Membros. Quanto ao princípio da boa-fé, pode dizer-se que não é um princípio desconhecido na maioria dos Estados-Membros. Deste modo a ausência de uma definição rigorosa não trás inconvenientes sérios em grande parte dos Estados.

O legislador fez um esforço no sentido de concretizar a diligência profissional, mas esta concretização foi feita através de conceitos indeterminados, que "*não dispensam uma observação cuidadosa dos usos sociais e uma construção jurisprudencial e doutrinária assente em casos concretos".* (ABRUNHOSA, Cláudia 2010, pp. 82 ss.).

Todavia, este método de definição não poderá ser visto como um obstáculo para a aplicação dos conceitos, pois mesmo que os conceitos sejam indeterminados, o legislador europeu considerou que deveria interligar determinados conceitos para melhor poder explicar-se, ou seja, essa utilização de elementos subjetivos na definição de determinados conceitos auxilia a interpretação e a aplicação prática dos mesmos.

Saliente-se a opção do legislador em exigir que o profissional atue com diligência profissional, não optando por ter em conta o "*profissional médio",* como fez com o consumidor. Na verdade, se optasse por ter em conta o "*profissional médio*", a definição de uma prática comercial desleal dependeria do nível dos profissionais em causa. Assim, esta opção permite que os consumidores sejam salvaguardados, ao exigir uma determinada competência especializada dos profissionais.

O artigo 20 da Directiva 2005/29/CE estabelece que os códigos de conduta poderão ter neste âmbito um importante papel na concretização efetiva do que se deverá considerar a diligência profissional, ao apresentar requisitos obrigatórios específicos de determinados sectores, que deverão contemplar também as obrigações em matéria de diligência profissional. Desta forma, os códigos de conduta terão em consideração as práticas comerciais que deverão ser tidas como desleais, tornando mais fácil perceber as exigências que o profissional de cada atividade terá de cumprir, de modo a avaliar mais facilmente a atuação do profissional.

Cláudia Abrunhosa (2010, pp. 82- 84) refere que os códigos de conduta não têm força coerciva. Deste modo, o incumprimento de determinada norma prevista no código de conduta não pode, por si só, importar a qualificação desta como desonesta e, consequentemente, contrária à diligência profissional.

No que diz respeito à desconformidade da prática com a diligência profissional, importa tomar em consideração o conceito de diligência profissional que consta do art 3º, alinha g, da Directiva. Por outro lado, os padrões éticos pelos quais o profissional deve pautar a sua atividade devem estar em conformidade com as regras gerais do mercado ou com as regras específicas da sua profissão (LEITÃO, L. Menezes, 2011, p.426).

3. Princípio da boa-fé: breve referência

Torna-se particularmente importante neste contexto a consideração do princípio da boa-fé. A boa-fé objetiva é referida no artigo 227º, nº1, do Código Civil relativamente a fase pré-contratual. O mesmo sucede no art 762º, nº.2, no que respeita a fase do cumprimento das obrigações.

Tendo em conta a contribuição da doutrina, estas normas constituem bons pontos de partida para concretizar os deveres dos profissionais e, consequentemente, aferir a contrariedade à diligência profissional. A legislação civilista está pensada para relações que se movem no plano de igualdade ou paridade. Contudo, numa relação de consumo, existe uma parte fragilizada pelo seu défice de informação e de experiência e pela sua menor capacidade financeira (CARVALHO, Jorge, 2011, p. 21).

O princípio da boa- fé pode ser compreendido em dois sentidos: a chamada boa-fé objetiva refere-se a um critério a um padrão de valoração de condutas, tratando-se de critério utilizado para verificar se a conduta do agente é razoável ou equilibrada; do ponto de vista subjetivo, a boa-fé tem a ver com o estado de desconhecimento do agente quanto a determinados factos ou circunstâncias (CORDEIRO, Menezes, 2001, pp.407 ss.).

a) Numa perspetiva objetiva, como um critério normativo de valoração de condutas. É um *standard* usado para verificar se a conduta do agente é razoável e equilibrada.

b) Numa perspetiva subjetiva, respeita ao estado de desconhecimento do agente quanto a certos factos (VASCONCELOS, De Pais 2010, pp. 22, 23).

É de todo evidente que, para o regime das práticas comerciais desleais o que releva é a consideração da boa-fé no seu sentido objetivo.

No seu comportamento, o consumidor age em consonância com as expetativas criadas fase a uma situação de confiança gerada no decurso do processo de interação entre profissional e consumidor. No decurso do processo negocial, o profissional tem de tomar em consideração as expetativas razoáveis do consumidor.

Trata-se de o profissional observar deveres de cuidado, de informação e de lealdade para com o consumidor, tanto na fase pré-contratual, como durante a execução

do contrato. COSTA, Mário, 1984, p.89, salienta que este instituto visa proteger as legítimas expetativas que se vão gerando ao longo do desenvolvimento das negociações.

4. A cláusula geral e as especiais de práticas comerciais desleais na Directiva 2005/29/CE, de 11 de maio

A consagração de uma cláusula geral proibitiva das práticas comerciais desleais (artigo 5º da Directiva 2005/29/CE) tem o alcance de permitir que o regime perdurará no tempo, independentemente das modificações no mercado e das práticas que poderão advir dessas alterações, visto que uma determinada prática que eventualmente poderá emergir, poderá não se enquadrar na definição de prática enganosa ou agressiva. Fica assim salvaguardada a proteção dos consumidores, bem como do mercado europeu (RIBEIRO Daniela dos Santos, 2016, p.52).

As práticas que preencham os requisitos previstos no artigo 5º nº 2 da Directiva formam o conteúdo de uma cláusula geral que substitui as regras nacionais diferentes entre si existentes nos diversos Estados-Membros sobre a matéria em causa, criando um regime único de proibição em toda a União Europeia.

López Santos (ob. cit., 2005, p.21) considera que a Directiva constitui é um caso claro do voluntarismo político afastado da realidade, causador de riscos imprevissíveis nas suas consequências.

De acordo com o nº 5 da Directiva 2005/29/CE considera-se que constitui uma prática comercial desleal, aquela que for contrária às exigências relativas à diligência profissionais; e distorcer ou for suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor médio ou que afeta um membro médio de um grupo quando a pratica comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores.

A diligência profissional tem como referência " *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 principio geral da boa-fé no âmbito do profissional"*, como se assinala no artigo 2º, alínea h) da Directiva 2005/29/CE.

Uma prática é considerada contraria as exigências relativas a diligência profissional quando não for razoável esperar essa prática de um profissional que intervenha no mercado de forma honesta. (CARVALHO, Jorge (2011, p. 192).

Esta noção conta com a presença de conceitos indeterminados que serão concretizados mediante a herança jurídica dos distintos Estados-Membros (ABRUNHOSA, Cláudia ob.cit., 2010, p. 79). Esta forma de diligência profissional visa, por um lado proteger o consumidor das práticas de *marketing* atuais e, por outro, impõe uma norma subjetiva, no sentido de que sempre que um consumidor se sente enganado ou pressionado por um profissional, a conduta pode ser considerada abusiva. (COLLINS, Hugh (2005, p. 419).

Não têm relevo os conhecimentos específicos quer do profissional, quer do consumidor, uma vez que não se encontra em causa a concreta posição destes (CARVALHO, Jorge ob. cit., 2011, p. 191). A proteção do consumidor " *não poderá importar a aceitação de qualquer prática reveladora de falta de cuidado e competência por parte de um profissional, ainda que consentânea com os usos e costumes de determinado sector de atividade onde tais práticas são comuns (ABRUNHOSA*, Cláudia ob.cit.,2010, p. 80).

Isso significa que os profissionais deverão agir num determinado nível de qualidade, atendendo às expetativas do consumidor médio, podemos assim considerar que essa definição reflete as práticas de mercado honestos e de boa-fé, coincidindo com o conceito de boa conduta profissional que é aceite em diverso sistema jurídico europeus.

Relativamente, ao conceito de práticas enganosas, o artigo 6º nº1 da Directiva estabelece que:

> *" é considerada enganosa uma prática comercial se conterem informações falsas, sendo inverídicas ou que por qualquer forma, incluindo a sua apresentação geral, suscetível de induzir ao erro o consumidor médio, mesmo que a informação seja factualmente correta, em relação a um ou mais dos elementos a seguir enumerados e que, em ambos os casos, conduza ou seja suscetível de conduzir o consumidor médio a tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo".*

O legislador optou, assim, por critérios objetivos, não sendo essencial que consumidor tenha sido induzido em erro, mas tão só a possibilidade de ter sido induzido em erro, bem como não sendo necessário que exista um prejuízo económico na esfera jurídica do consumidor.

De acordo com artigo 6º nº 2 da Directiva 2005/29/CE, ocorrem ainda uma prática comercial enganosa quando esta a prática conduza ou seja suscetível de conduzir

a uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo e envolve uma atividade de *marketing*, o inclui a publicidade comparativa, que crie confusão com quaisquer produtos, marcas, designações comerciais e outros sinais distintivos de um concorrente, ou quando envolva um incumprimento dos códigos de conduta a que o profissional se encontra vinculado e este tenha indicado tal vinculação (ALVES, Beatriz 2010, pp. 27 ss.).

Quando se estiver perante um contrato, a aplicação da norma em causa dependerá do direito nacional do contrato aplicável. De facto, a fim de aplicar critério para saber se o comerciante está a fornecer informação falsa ou enganosa, terá de ser feita uma avaliação sobre o conjunto de direitos e obrigações aplicáveis ao abrigo da legislação nacional aplicável ao contrato (ORLANDO, Salvatore 2011, pp. 25, 26).

O legislador define ainda as omissões enganosas, no seu artigo 7º das seguintes forma: Omissões de informação substancial que atendendo ao contexto seja essencial para que o consumidor possa tomar a decisão de negociar de forma esclarecida nº 1 do artigo acima citado; apresentação de modo pouco claro, ininteligível, ambíguo ou tardio da informação substancial ao consumidor nº 2 do mesmo artigo; a não referência à intenção comercial da prática em causa, quando esta não se depreende do contexto n º 3.

Trata-se de estabelecer uma obrigação positiva de comunicação de informações substanciais por parte do profissional, para que o consumidor não seja falseado com informações não transparentes (ORLANDO, Salvatore, ob.cit., 2011, pp. 25, 26). Quanto as omissões enganosas, a informação substancial, para além de ter de ser apresentada ao consumidor, terá de ser apresentada de modo claro, inteligível e em tempo, sob pena de considerar-se que se está presente uma omissão enganosa, nos termos do artigo 7º da Directiva 2005/29/CE.

Torna-se necessário articular a Directiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais com a Directiva 93/13/CEE de 5 de abril referente às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com consumidores, pois ambos partem de preocupações comuns no domínio da proteção do consumidor. Como resulta do que se assinalou na introdução e no capítulo primeiro, a Directiva 2005/29/CE procura reagir contra a manifesta disparidade de medidas de proteção vigentes nos diversos Estados-Membros, no que respeita ao tratamento jurídico dado às práticas comerciais abusivas. Tal disparidade afeta o funcionamento do mercado interno, provocando distorções de

concorrência. E o mercado interno não poderá solidificar – se, neste domínio, sem um adequado processo de uniformização e harmonização legislativa

Sucede que o mesmo objetivo está na base da Directiva 93/13/CEE relativa às cláusulas abusivas nos contratos concluídos com consumidores. Como salienta ALMENO de Sá (2005, pp.55-56) esta Directiva parte da ideia de que as disparidades legislativas que se verificam nos diversos Estados - Membros relativamente a esta matéria provocam distorções de concorrência, contrariando a lógica do mercado único e afetando a posição do consumidor no universo das trocas económicas. Para facilitar o funcionamento do mercado interno e defender o consumidor que adquire bens ou serviços mediante contratos regidos pela legislação de outro Estado-Membros, tem-se como essencial eliminar desses contratos as cláusulas abusivas. A forma de alcançar uma tutela mais eficaz passará, neste entendimento, pela adoção de regras uniformes, devendo os tribunais e órgãos administrativos dispor de meios adequados para pôr termo à vigência de cláusulas abusivas em contratos em que uma das partes seja um consumidor.

Também o outro propósito central que funciona como fundamentação de Directiva sobre práticas comerciais desleais está igualmente presente na Directiva relativa às cláusulas abusivas. Naquela primeira Directiva, o que se procura é defender o consumidor que se encontra numa situação de vulnerabilidade, face aos abusos por parte de profissionais que recorrem sistematicamente a práticas comerciais desleais. Trata-se de tentar proteger os interesses económicos dos consumidores, tendo em conta a sua debilidade, constituindo a parte mais fraca na celebração dos contratos uma vez que lhe é imposta a aceitação do negócio nos moldes definidos pelo profissional.

A decisão de contratar na sequência de práticas comerciais desleais não é o resultado de uma vontade verdadeiramente livre, mas antes o fruto de pressão provocada por métodos comerciais agressivos.

Ora, a mesma preocupação com a defesa dos interesses económicos do consumidor está no centro da Directiva 93/13/CEE relativa a cláusulas abusivas. Também esta Directiva procura proteger o consumidor, por este não se encontrar em situação de reagir adequadamente no momento da celebração do contrato à presença de cláusulas contratuais abusivas, amplamente difundidas no mercado.

O modo de formação dos contratos celebrados com base em cláusulas contratuais gerais, afeta, de facto, a liberdade de decisão do consumidor, como também refere

ALMENO de Sá (2005, pp.24-27) com efeito, tal como sucede com as práticas comerciais desleais, é igualmente imposta ao consumidor a aceitação negócio nos termos definidos pelo profissional, com a consequente inclusão de cláusulas abusivas.

Da conjugação destas duas Directivas resulta que a utilização de cláusulas contratuais gerais abusivas, que não são vinculativas para o consumidor, constitui uma prática comercial desleal para efeitos da Directiva 2005/29/CEE e do Decreto-Lei nº.57/2008, que transpõe esta Directiva para o direito interno. Concretamente, constitui uma ação enganosa (ORLANDO, Salvatore, 2011, pp.28 ss.).

Na verdade, esta prática traduz-se em transmitir ao consumidor informações falsas, pois este é levado a acreditar que se encontra vinculado pelo conteúdo das cláusulas abusivas, que afinal são nulas e não vinculativas. Isto significa que tal prática influência o comportamento económico do consumidor no que respeita à decisão de contratar. E também a influência na fase de execução do contexto em relação aos direitos e deveres das duas partes resultantes do contrato, pois também aí continua acreditar estar vinculado pelas cláusulas abusivas, mas que legalmente não o vinculam.

Por outro lado, a utilização de cláusulas contratuais gerais não transparentes, isto é, não formulados em linguagem clara e inteligível, está proibida pelo artigo 5º da Directiva 93/13/CEE, onde se encontra consagrado o imperativo de transparência.

Deste modo, a prática que se traduz no uso das cláusulas contratuais gerais não transparente constitui uma prática comercial desleal, concretamente uma omissão enganosa, nos termos do artigo 7º da Directiva 2005/29/CE. Uma cláusula que não está formulada de forma clara e compreensível é uma cláusula dissimulada contratuais gerais (ORLANDO, Salvatore, 2011, pp.33. ss.; cfr. também Santos Teresa Moura, 2015, pp.23ss.)

Trata-se de impedir a distorção do comportamento económico do consumidor provocado por cláusulas não transparentes, tanto no que respeita à decisão de contratar, como no que se refere às decisões que tem de tornar na fase da execução do contrato.

Sempre que a não transparência tenha a ver com informações traduz-se numa omissão enganosa (artigo 7º da Directiva 2005/29/CE). O que daqui resulta é a necessidade de uma aplicação coordenada e complementar dos regimes legais internos resultantes de transposição das duas Directivas em causa.

O consumidor deve, por isso, ter à sua disposição as possibilidades de reação facultadas pelo Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de outubro, relativo às cláusulas contratuais gerais, e pelo Decreto-Lei nº 57/2008, de 26 de março, referente às práticas comerciais desleais. O que se significa a aplicação simultânea dos dois regimes legais.

5. **O modelo do consumidor médio**

Assinala-se no artigo 5º nº 2 do Decreto-Lei nº.57/2008 que *" o caráter leal ou desleal da prática comercial é aferido utilizando-se como referência o consumidor médio, ou o membro médio de um grupo, quando a prática comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores".*

Recorre-se deste modo à mesma referência para o apuramento da lealdade ou deslealdade de uma prática comercial utilizada na Directiva 2005/29/ CE. Com efeito, o legislador não se poderia apenas cingir à distorção substancial do comportamento económico do consumidor para aferir as situações onde haja práticas comerciais desleais praticadas pelo profissional.

Discute-se, por isso o ordenamento jurídico português atingiu uma concretização da noção que permitisse uma aplicação do mesmo.

A lei interna acaba por não especificar o que se deverá entender por consumidor médio. Deverá, por isso, aplicar-se a mesma definição já apresentada a propósito da Directiva 2005/29/CE, que foi utilizada pelo Tribunal de Justiça da União Europeia, segundo o qual se considera consumidor médio aquele que, em circunstâncias normais, se encontra informado e razoavelmente advertido e atento. Deste modo, o nível de informação e de atenção do consumidor servirão de base para aferir se a ação do profissional teve recurso de uma prática comercial desleal ou não.

A referência ao consumidor médio não deixa de ser essencial para, conjuntamente com outras referências, aferir os recursos a práticas comerciais desleais por parte dos profissionais.

Na Directiva 2005/29/CE, o artigo 6º, alínea a) do Decreto-lei nº.57/2008 estabelece uma proteção especial quando o público-alvo das práticas comerciais desleais seja um grupo vulnerável, em função da sua doença mental ou física, idade ou credulidade.

CAPÍTULO IV

REGULAÇÃO INTERNA DAS PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS

1. Introdução

No âmbito do Decreto-Lei nº.57/2008 e no seguimento da Directiva 2005/29/CE, o legislador português considerou que o regime de proibição das práticas comerciais desleais era essencial para que os consumidores adquirissem mais confiança na realização de negócios, o que inclui as transações comerciais transfronteiriças, garantindo, simultaneamente, a concorrência.

Antes da criação deste regime que resultou da transposição da Directiva, a tutela das práticas comerciais desleais encontrava-se, em regra, a cargo do Direito Comercial. Desta forma, os profissionais que atuassem segundo determinadas práticas que violam as obrigações ético-profissionais eram punidos através do instituto da concorrência desleal (RIBEIRO, Daniela dos Santos, 2016, pp.68 e ss).

Existe diferença entre o regime aplicado antes do Decreto-lei nº. 57/2008 e o atual. No regime anterior só os comerciantes lesados poderiam reagir, uma vez que o regime da concorrência desleal é direcionado diretamente para eles (CARDOSO Elionora ob.cit., 2014, p.137).

Apesar de as práticas comerciais desleais serem proibidas através do instituto da concorrência desleal e não através do Direito do Consumidor, deverá entender-se que estes dois institutos estão intimamente relacionados, podendo afirmar-se neste âmbito, que " *a concorrência é o melhor amigo do consumidor* " (CARDOSO Elionora in.ob.cit 2014, p.138).

O consumidor encontra-se sempre protegido, de forma indireta, pelo regime da concorrência desleal, visto que é tutelado o interesse dos consumidores num funcionamento racional de mercado, ainda que não seja este o objetivo direto da concorrência desleal.

SANTOS, Teresa. M. dos (2015, p. 13) considera que a noção de prática comercial desleal variava de Estado para Estado da União, mas com a adoção da Directiva 2005/29/CE, uma Directiva de harmonização máxima que pretende ser uma Directiva-quadro que organiza o acervo legislativo comunitário nesta área, os Estados têm agora

um ponto de referência comum no que diz respeito à deslealdade das práticas, facilitando-se assim o comércio internacional, o que demostra o duplo escopo desta Directiva: por um lado, pretende proteger o consumidor e, por outro, prosseguir o bom funcionamento do mercado interno (artigo 4º.).

Neste novo regime, foram consagradas diversas definições, no artigo 3º do Decreto-Lei nº. 57/2008, o que até ao momento o legislador não as tinha explicitado.

Tendo em conta a definição de "*prática comercial* " estabelecida no artigo 3º alínea d) do Decreto-Lei nº. 57/2008, o âmbito de aplicação do Decreto-Lei, tal como o da Directiva, é muito amplo, o que implica consideração quase todas as situações em que existe uma relação de consumo, ou seja, quando existe uma relação direta entre o profissional e o consumidor permitindo incluir toda e qualquer conduta da profissional praticada nos preliminares ou na formação de negócios de consumo e com estes relacionados (LEITÃO, Menezes ob.cit., 2011, p. 425).

Conforme esclarece o artigo 5º nº 1 do Decreto-Lei 57/2008, " *é desleal qualquer prática comercial desconforme á diligência profissional, que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço"*

No que se refere à diligência profissional, de acordo com o artigo 3º.alínea h) do Decreto-Lei nº.57/2008, esta em causa o "*padrão de competência e de cuidado que se pode razoavelmente esperar de um profissional" nas suas relações com os consumidores, avaliado de acordo com a prática honesta de mercado ou com o princípio geral de boa-fé no âmbito da atividade profissional*. Deste modo há correspondência com a definição dada na Directiva, ao considerar que à diligência profissional é aquela que é exigida de cada profissional, de acordo com a prática honesta de mercado e o princípio da boa-fé.

A expressão " *diligência profissional"* utilizada na Directiva, é demasiado indeterminada, ao exigir que as atuações do profissional sejam segundo os usos honestos praticados no âmbito de uma atividade comercial, o que pode dificultar a sua aplicação nos ordenamentos jurídicos internos (CARDOSO Elionora ob.cit., 2014,pp. 426 e ss).

OLIVEIRA, Elsa Dias (2006/2007,p.152) e CARDOSO Elionora ob.cit.,2014, p.143) consideram que deverá ser feita uma outra interpretação da diligência profissional, no sentido de que os usos honestos deverão ser aferidos no âmbito da atividade especifica

do profissional, uma vez que os usos poderão ser muito distintos, consoante a atividade profissional que se exerce.

Assim sendo, torna-se mais eficaz a aplicação do requisito da diligência profissional, através de uma apreciação concreta da atividade em causa. A diligência profissional dependerá da determinação da competência especializada aferida subjetivamente e através do código de conduta aplicável à atividade em causa.

A lei define código de conduta como "*o acordo ou conjunto de normas, não impostas por disposições legislativas, regulamentares ou administrativas, que define o comportamento de profissionais que se comprometem a ficar vinculado por este código no que diz respeito a uma ou várias práticas comerciais ou sectores de atividade específicos".(artigo 3º, alínea f),do Decreto-Lei 57/2008).*

Entende-se que a atuação do profissional deverá prejudicar ou ser suscetível de prejudicar sensivelmente as decisões dos consumidores, ao levá-los a tomar uma decisão que não tomariam se tivessem devidamente instruídos. Neste âmbito, a prática comercial será desleal quando a mesma for a causa da alteração ou da suscetibilidade de alteração do comportamento económico do consumidor médio (RIBEIRO, Daniela dos Santos, 2016, p.71).

Trata-se de assegurarem a liberdade dos consumidores em contratarem com os profissionais que entenderem, sem serem influenciados ou enganados por estes

2. Formas específicas de práticas comerciais desleais

O Decreto-Lei nº.57/2008 especifica três tipos diferentes de práticas comerciais desleais em especial, tal sucede com a Directiva 2005/29/CE: ações enganosas, omissões enganosas e práticas comerciais agressivas.

2.1. As práticas enganosas

Segundo o artigo 7º do Decreto-Lei nº.57/2008 práticas comerciais enganosas são aquelas que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente corretas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor em relação a um ou mais dos elementos a seguir enumerados e que, em ambos os casos, conduz ou é suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo.

Para que uma determinada prática seja considerada uma ação enganosa é necessário que tenham sido transmitidas ao consumidor informações falsas ou que, apesar de factualmente corretas, induzam ou possam induzir em erro o consumidor quanto alguns dos elementos que sejam enumerados nas diversas alíneas do nº1 do artigo 7º do Decreto-Lei nº. 57/2008.

No âmbito de uma ação enganosa, a decisão do consumidor em contratar com o profissional fica, deste modo, viciada por informações incorretas relativas ao objeto que é alvo da prática, no que respeita, nomeadamente, à existência ou à natureza do bem ou serviço (alínea a), do nº 1, do artigo 7º Decreto-Lei nº. 57/2008) às caraterísticas principais do bem ou serviço (alínea b), ao conteúdo e à extensão dos compromissos assumidos pelo profissional, à motivação da prática comercial e à natureza do processo de venda, bem como á utilização de qualquer afirmação ou símbolo indicativos de que o profissional, o bem ou o serviço beneficiam, direta ou indiretamente, de patrocínio ou de apoio (alínea c), ao preço, à forma de cálculo do preço ou à existência de uma vantagem específica relativamente ao preço (alínea d), à necessidade de prestação de um serviço, de uma peça, da substituição ou da reparação do bem (alínea e), à natureza, aos atributos e aos direitos do profissional ou do seu agente alínea f),ou os direitos do consumidor (alínea g).

A alinha b) do artº 7º da Decreto-Lei nº. 57/2008 "*Os direitos de substituição, de reparação de redução do preço ou de resolução do contrato nos termos do disposto no regime aplicável à conformidade dos bens de consumo e os riscos a que o consumidor pode estar sujeito." Apesar de alínea em destaque não referir expressamente o legislador exige que o profissional indique correta e esclarecidamente todas as regras referentes"*.

Desta forma, verifica-se que a proibição das práticas comerciais desleais, especialmente no que toca às ações enganosas, vai muito além da obrigatoriedade informar de formas correta caraterísticas essenciais do contrato celebrado com o consumidor. Pelo que o profissional é obrigado a prestar informações claras e verdadeiras nos mais variados âmbitos.

A enunciação dos exemplos das informações que terão de ser transmitidas ao consumidor de forma clara e correta prevista no artigo 7º nº 1 do Decreto-Lei nº.57/2008 não é exaustiva, pelo que poderão existir outras informações relevantes para este efeito (CARDOSO, Elionora ob., cit 2014, p.155). O artigo em epígrafe, não é exaustivo, deverão ainda ser tidas em conta as caraterísticas e especificidades de cada caso.

(CARVALHO, Jorge ob.cit., 2011, p.202 e LIZ, Jorge ob.cit., 2013,p. 65, 80). O legislador português obriga uma análise casuística, para que se possa aferir a totalidade dos elementos essenciais (artigo 7º nº 2 do Decreto-Lei nº57/2008).

Daqui resulta que para o consumidor se encontrar devida e adequadamente informado é necessário que o profissional não o engane e o esclareça devidamente quanto a todos os elementos e sem enganos, ou seja, sem recurso a ações enganosas proibidas pelo Decreto-Lei nº 57/2008.

Tendo em conta as circunstâncias do caso em concreto, serão ainda consideradas ações enganosas aquelas que envolvam " *qualquer atividade de promoção comercial relativa a um bem ou serviço, incluindo a publicidade comparativa, que crie confusão com quaisquer bens ou serviços, marcas, designações comerciais e outros sinais distintivos de um concorrente "* artigo 7º nº 2, alínea b) do Decreto-Lei nº. 57/2008.

CARDOSO, Elionora, (ob.cit.2014, p. 159) afirma que o legislador português deveria obrigar na totalidade os profissionais que estejam vinculados a códigos de conduta a informar os consumidores desta mesma vinculação. Só assim, quando efetivamente existissem códigos de conduta aplicáveis à atividade profissional em causa, estas entidades não poderiam contornar o regime, ao não informar o consumidor da sua vinculação a um código de conduta.

O Direito à informação assume, é um importante pilar no que respeita aos Direitos dos Consumidores, não podendo o profissional atuar enganosamente, levando o consumidor a ser induzindo em erro e a tomar uma decisão que não tomaria se não tivesse sido enganado pelo profissional.

No âmbito das ações enganosas, o legislador vem, distinguir inúmeras ações que serão sempre enganosas, independentemente das circunstâncias do caso em concreto. (artigo 8º do Decreto-Lei nº.57/2008) as situações descritas neste artigo são claramente casos em que o profissional está a enganar o consumidor ao transmitir informações erradas que são facilmente suscetíveis de afetar a capacidade deste em tomar decisões sobre o produto levando-o a tomar uma decisão que não tomaria de outro modo (MARÍN López, 2010, pp. 63 e ss.).

O acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia de 15 de março de 2012 – processo c -453/10 acórdão Perenicova de Perenic, confere que a Directiva 93/13/CEE deve ser interpretada no sentido de que um contrato que contenha cláusulas abusivas, deve continuar a vincular as partes se é objetivamente capaz de existir sem aquelas. Por conseguinte, na apreciação da questão de saber se um contrato que contém uma ou várias cláusulas abusivas pode subsistir sem as referidas cláusulas, o juiz não se pode basear apenas no caracter eventualmente vantajoso, para o consumidor, da declaração de nulidade total do negócio jurídico.

O Tribunal de Justiça da União Europeia ressalta ainda o facto da Directiva 93/13/ CEE ter procedido apenas a uma harmonização mínima, não se opondo, portanto, a que um Estado- membro preveja uma regulamentação nacional que permita declarar nulo no seu todo um contrato celebrado entre um profissional e um consumidor que contém uma ou várias cláusulas abusivas, quando se afigurar que tal assegura uma melhor proteção do consumidor.

2.2 Criação de uma situação de engano

O artigo 7º nº 1 enumera os elementos, sobre os quais pode incidir o engano correspondendo a grosso modo ao aspeto da proposta contratual e cujo conhecimento é essencial para a tomada de uma decisão esclarecida e ponderada. A formulação da norma sugere que esta lista de elementos informativos só se aplicará para a segunda modalidade de situações enganosas, isto é, quando o profissional transmite informação verdadeira. Daqui se retira que a difusão de qualquer informação falsa, mesmo sobre outros aspetos não listados, configurará uma prática enganosa.

Podemos entender, que ação enganosa consiste numa atividade de promoção comercial que crie uma situação de confusão entre bens ou serviços, marcas, designações comerciais e outros sinais distintivos. Aqui se inclui, entre outros, a publicação comparativa.

Neste contexto, o profissional induz o consumidor em erro acerca da origem dos seus produtos, pela utilização indevida de símbolos semelhantes a um concorrente. O consumidor é levado a adquirir um produto, julgando que está a adquirir de outro profissional.

Em último caso, as situações de confusão, em geral poderiam ser reconduzidas a enganos sobre as caraterísticas do bem ou sobre os atributos do próprio profissional, enquadráveis nas situações descritas no ponto anterior (MASSAGUER, José 2006, p. 18).

2.3.As omissões enganosas

Nas omissões enganosas, os profissionais abstêm-se de cumprir o seu dever de informar aos consumidores sobre o conjunto de aspetos básicos para a tomada de uma decisão esclarecida.

A Directiva de alteração (EU) 2019/2161 inclui requisitos adicionais às vendas em linha, tais como obrigação dos mercados em linha de informar o consumidor sobre os principais determinantes da classificação das propostas apresentadas em resultado da sua pesquisa e a obrigação de referir se as avaliações do consumidor são verificadas e de que maneira.

Neste contexto é proibida a omissão de informações com requisitos substanciais para uma decisão negocial esclarecida por parte do consumidor (artigo 9º, nº1, alínea a)); a apresentação de modo pouco claro, ininteligível ou tardio a informação referida na alínea a), artigo 9º., nº.1, alínea b) e a falta de transmissão da intenção comercial da prática, se tal não se puder depreender do contexto (artigo 9º, nº 1, alínea c) (DEFORGE, Cecile pp, 7, ss. disponível *online).*

O legislador dá grande relevância ao Direito à informação que o consumidor tem, indicado que deverão ser comunicados a este todos os requisitos substâncias para que tome uma decisão livre e esclarecida. Neste contexto, o consumidor é protegido de eventuais situações abusivas que decorram da violação este direito.

Atualmente, com a evolução da sociedade e dos meios de comunicação, o profissional não tem quaisquer razões não transmitir ou ter dificuldades para transmitir a informação essencial ao consumidor.

A ideia de uma omissão enganosa que determina uma situação de injustiça é mais perturbadora, em termos económicos, do que o que ocorre com ações enganosas positivas. Desde logo porque transparece alguma desconfiança sobre a adequação do nível do mercado de consumo, que é inteiramente dominado por informações imperfeitas.

No artigo 9º nº 3 “são consideradas substanciais os requisitos de informação exigidos para as comunicações comerciais na legislação nacional decorrentes de regras

comunitárias", indicando no nº 4, os diplomas que deverão ser tidos em conta para efeitos de requisitos substanciais.

O legislador exige o cumprimento da obrigação de informação quanto à necessidade de exibição dos preços dos bens ou serviços (artigo 9º, nº 4, alínea a), ao regime jurídico do crédito ao consumo (artigo 9º, nº 4, aliena b), ao regime jurídico relativo ao Direito real de habitação periódica sobre as unidades de alojamento integradas em hotéis-apartamentos, turísticos, artigo 9º, nº. 4, alínea c), ao regime jurídico das condições de acesso e de exercício da atividade seguradora e resseguradora no território da Comunidade Europeia (artigo 9º, nº. 4, alínea d).

2.4. As práticas comerciais agressivas

O princípio da autonomia privada nunca é plenamente realizável a liberdade contratual do agente é corrompida, em virtude do desequilíbrio de poderes que pauta esta ligação. Na maioria das vezes, o consumidor, sem efetiva força negocial, limita-se a aceitar as condições contratuais predefinições pelo profissional (ALMEIDA, Carlos ob.cit 1982, p.13).

No artigo 11º do Decreto-Lei n.º 57/2008 *" é agressiva a prática comercial que, devido a assédio, coação ou influência indevida limite ou seja suscetível de limitar significativamente a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor em relação a um bem ou serviço e, por conseguinte, conduz ou é suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo".*

Portanto a Directiva de alteração (EU) 2019/2161 procura assegurar que o consumidor tenha acesso a vias individuais de recurso por exemplo, indemnização, redução de preço etc. Sempre que seja lesado por práticas comerciais desleais, acrescentando que, os países da EU devem estabelecer sanções efetivas, proporcionadas e dissuasivas para punir os profissionais que violem as regras nacionais em matéria de práticas comerciais desleais.

Assim, sempre que o profissional agir por via de assédio (LEIÑENA, Mendizábal 2013, pp.85 ss e CARVALHO, Jorge ob.cit., 2011, p.213) coação ou utilizar qualquer influência indevida, que seja suscetível de limitar a liberdade negocial do consumidor, de modo a obter o consentimento. A prática agressiva é proibida nos termos do Decreto-Lei nº.57/2008.

O profissional chega a leva o consumidor, a atuar de determinada forma que não pretendia através da utilização da violência, seja ela física através do emprego de força bruta ou verbal a que radica no receio de um mal (ABRUNHOSA, Cláudia ob.cit.2010, pp.110, 111).

A caraterização da prática, o nº 2 do artigo 11º do Decreto-Lei nº. 57/2008 indica alguns aspetos que deverão de ser considerados, nomeadamente o momento local, natureza e persistência da prática comercial (alínea a), o recurso a linguagem ou comportamento ameaçadores ou injuriosos (alínea b), o aproveitamento consciente pelo profissional de qualquer infortúnio ou circunstância especifica que pela sua gravidade prejudique a capacidade de decisão do consumidor, com o objetivo de influenciar a decisão deste em relação ao bem ou serviço (alínea c), os entraves não contratuais onerosos ou desproporcionados impostos pelo profissional, quando o consumidor pretenda exercer os seus direitos contratuais, incluindo a resolução do contrato, a troca do bem ou serviço ou a mudança de profissional (alínea d) e as ameaças de exercício de uma ação judicial que não seja legalmente possível alínea e).

O legislador mais uma vez, ao mencionar um leque de aspetos que deverão ser considerados, auxilia a caraterização destas práticas no caso em concreto, ainda que por vezes não resultem de uma influência indevida ou não tenham, por si só, capacidade de alterar o comportamento económico do consumidor (ABRUNHOSA, Cláudia ob.cit.,2010, p.112).

No artigo 12º, do Decreto-Lei nº. 57/2008 o legislador menciona alguns exemplos de práticas comerciais agressivas em qualquer circunstância, ou seja, situações graves que poderão acontecer e que se visa proibir.

No artigo 8º do Decreto-Lei nº.57/2008 a listagem apresentada no artigo 12º, configura-se taxativa. Assim, ainda que existam muitos mais casos de práticas comerciais agressiva do que aqui mencionadas. Entende-se que estas poderão ser consideradas agressivas em qualquer circunstância e sem averiguação dos pressupostos previstos no artigo 11º.

Existe uma diferença entre o regime previsto na Directiva 2005/29/ CE e o regime previsto no Decreto-Lei nº. 57/2008.

O Decreto-Lei nº.57/2008 configura uma cópia quase literal da Directiva 2005/29/CE, pelo que se considera uma mera republicação do que foi emanado pelo

Parlamento Europeu e pelo Conselho. Assim sendo, são visíveis algumas diferenças entre os diplomas.

A primeira distinção que se refere deriva do facto de o legislador nacional não utilizar o termo*" produto*" como a Directiva. A Directiva 2005/29/CE ao utilizar o termo produto, inclui *"qualquer bem ou serviço, incluindo bens móveis*, Direitos e obrigações. Por sua vez, o Decreto-Lei nº. 57/2008 opta por utilizar o conceito de "*bem ou serviço",* que é claramente mais restrito que o conceito de produto, visto que não inclui Direitos e obrigações. (artigo 11º, nº 2 do Decreto-Lei nº.57/2008.) (SIMÃO, Jorge ob.cit., 2012, pp.1017 -1017).

Também a nível conceitual, verifica-se que o Decreto-Lei nº.57/2008 opta por se referir às *"empresas"* enquanto a Directiva 2005/29/CE refere-se aos "*profissionais"*. Neste âmbito, trata-se apenas de uma mera diferença terminológica, devendo-se considerar que os conceitos são equivalentes (RODRIGUES, Hélio 2008, pp.92-93).

Considerar-se que o regime previsto pelo Decreto-Lei nº. 57/2008 pretende abranger todas as pessoas coletivas ou singulares que desenvolvem uma atividade económica ou negócio no mercado, de modo a serem abrangidas todas as áreas económicas em que existe uma disponibilização de determinado bem ao serviço dirigido aos consumidores. Por sua vez, o Decreto-Lei nº. 57/2008 afasta-se da Directiva 2005/29/CE ao considerar as práticas contra os consumidores especialmente vulneráveis, práticas comerciais desleais em especial.

Enquanto a Directiva enquadra esta proteção no âmbito da cláusula geral. Assim, o legislador português considera três tipos de práticas comerciais desleais em especial. (art6 º, alínea a) do Decreto-Lei nº.57/2 008), (art5º, nº2 da Directiva 2005/29/CE).

Entende-se, que a este nível, o legislador nacional agiu mal, visto que não estamos perante uma "*específica forma autónoma de manifestação de uma prática comercial"*, que permita uma diferenciação dos elementos substanciais ou dos modos de operar (RODRIGUES, Hélioob.cit.2008, p.1029).

Por outro lado verifica-se que as práticas comerciais contra consumidores especialmente vulneráveis poderão consubstanciar em práticas gerais, agressivas ou enganosas, pelo que não poderá configurar uma prática comercial desleal especial (artigo, 12º alínea e) do Decreto-Lei nº. 57/2008) (SIMÃO, Jorge ob.cit.,2012, p.1029).

Outras diferenças visíveis resulta do facto de o Decreto-Lei não optar pela publicação de um anexo com uma lista de práticas comerciais desleais em qualquer situação, tal como a Directiva 2005/29/CE contém. Porém, esta lista não foi esquecida pelo legislador português que acrescentou nos artigos correspondentes os exemplos de ações que o legislador nacional considera enganosas ou agressivas em qualquer circunstância. Assim, no artigo 8º do Decreto-Lei nº.57/2008 constam 26 exemplos de práticas comerciais enganosas, enquanto o artigo 12º, enumera 8 situações que se considerarão desleais em qualquer caso.

Em suma, o legislador nacional pretendeu facilitar a interpretação do regime ao mencionar no seu artigo 9º nº 4 um elenco exaustivo de diplomas que deverão ter-se em consideração para a averiguação dos requisitos substanciais de informação.

3. O regime do Decreto-Lei nº 57/2008 e o Código Civil

O regime apresentado pelo legislador nacional, cumpre averiguar a necessidade deste regime no ordenamento jurídico português. A origem deste diploma, ainda que seja por imposição da Directiva 2005/29/CE, visa proteger o consumidor de práticas comerciais desleais praticadas pelo profissional. Porém, tal proteção, como se foi aferindo ao longo do estudo do Decreto-Lei nº.57/2008 está muito longe da desejada, uma vez que possui diversas dificuldades de aplicação de forma que a proteção, dos consumidores seja prejudicada.

CARDOSO, Elionora ob.cit.2014,p.169 salienta que apesar da intenção de proteger o consumidor e da necessidade de determinação deste regime, verifica-se que esta proteção já era e continua a ser prevista no do Código Civil português. Apesar de reger as relações jurídicas em geral e não apenas as relações estabelecidas com consumidores.

No Código Civil, no artigo 227º prevê uma defesa dos consumidores, ainda que não se aplique apenas a estes, ao prever que " *Quem negoceia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa-fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte".* A aplicação do artigo acima referido não fica, contudo, prejudicada com a celebração do contrato ou a sua anulação, sendo o mesmo aplicável da mesma forma no

caso de as negociações serem interrompidas ou caso o contrato tenha sido efetivamente celebrado.

No artigo 227º do Código Civil, o consumidor já se encontrava protegido das atuações do profissional, visto que este último é obrigado a agir segundo o princípio da boa-fé. Caso não o faça, o profissional incorre em responsabilidade civil, sendo obrigado a indemnizar o consumidor (LIMA, Pires de e Varela, Antunes 1987, p. 216).

Existem outros artigos que indiretamente são aplicáveis às práticas comerciais desleais, nomeadamente os artigos 240º 243º 245ºe 247º do Código Civil.

O Código Civil protege, os consumidores de eventuais práticas desleais dos profissionais e prevê que " *é nulo o negócio jurídico cujo objeto seja física ou legalmente impossível, contrário á lei ou indeterminável.* Nestes termos, uma vez que se afigura nulo qualquer negócio reprovável pelo ordenamento jurídico, são nulos também os negócios celebrados com recurso às práticas comerciais desleais.

O abuso de Direito, previsto no artigo 334º do Código Civil, será também um mecanismo que protege o consumidor neste âmbito, visto que considera *"ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito.*

Este regime poderá ser aplicando às práticas comerciais desleais, visto que a boa-fé também é um ponto de medida para a caraterização de uma prática como desleal, na medida em que o profissional deverá agir com boa-fé (CARDOSO, Elionora ob.cit.,2014, p. 175).

Portanto, ocorrem práticas comerciais onde exista abuso de Direito, o profissional poderá ser chamado a responder civilmente e o negócio celebrado ser considerado nulo. Tendo em conta que, o artigo 405º do Código Civil é também aplicável neste âmbito, ao dispor que "*dentro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver".*

Por outro lado, poderá ser aplicável o artigo 762º do Código Civil, quando esteja em causa o cumprimento de determinada obrigação decorrente do contrato celebrado entre o profissional e o consumidor.

Em suma, tendo por base o princípio da boa-fé, incide também sobre o profissional nas relações de consumo, poderá ser aplicado o regime geral previsto no Código Civil, de forma indireta, protege o consumidor. No entanto, ainda que indiretamente se proteja o consumidor, dir-se-á, que o Código Civil, por si só, não chegaria para resolver de um modo adequado problema das práticas comerciais desleais, sendo essencial o regime previsto no Decreto-Lei n.º 57/2008.

Verifica-se, que o legislador poderia ter ido muito além, atingindo uma maior relevância jurídica do regime em estudo, apesar de estar obrigado a uma harmonização máxima por parte da Directiva 2005/29/ CE. Considera-se que o legislador nacional poderia ter remetido, no Decreto-Lei nº. 57/2008 para outros regimes já existentes no direito, para garantir uma maior eficácia do regime.

Como meio de reação, no artigo 13º da Directiva 2005/29/CE, os Estados-Membros devem determinar as sanções aplicáveis aos casos de incumprimento do regime e tomar todas as medidas necessárias para assegurar a aplicação das sanções.

Assim, a Directiva deixa nas mãos dos Estados-Membros a opção pelas sanções a aplicar nestes casos, impondo, porém, que estas sejam efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

4. Formas de reação do consumidor face aos contratos celebrados

Os contratos celebrados sob influência de práticas comerciais desleais são inválidos.

Determinadas práticas comerciais desleais levam a uma dupla sanção, uma de natureza civil e outra de natureza contra-ordenacional. Na verdade esta opção do legislador português compreende-se, uma vez que as sanções contra-ordenacionais (artigo 21º.) podem, por si só, não dissuadir os profissionais de recorrer a determinadas práticas, bem como não dissolve o problema da vítima. Nestes casos, ou seja, o consumidor e com a aplicação isolada da sanção civil, o profissional poderá ser beneficiado, se apenas uma parte dos consumidores reclamarem. (CARVALHO, Jorge ob.cit.,2011, p. 829).

Existe uma razão especial para que a proibição de determinadas práticas comerciais decorra da formação deficiente do contrato sob influência das práticas comerciais desleais, onde uma das partes é considerada mais fraca.

Com o desenvolvimento económico nos últimos anos, os profissionais adotaram as mais variadas técnicas comerciais para compelir os consumidores a adquirirem os bens, ficando a qualidade dos bens e serviços para segundo plano (CORDEIRO, Menezes, 2007,pp.201 ss.).

Assim, o legislador decidiu proteger o consumidor através do regime das práticas comerciais desleais, considerando o contrato celebrado nestes termos inválido, por não cumprir determinados requisitos, ou seja, por não atender ao interesse económico do consumidor.

Deste modo, a validade do negócio depende do cumprimento dos requisitos de lealdade das práticas comerciais, em todas as fases do perímetro contratual, pré-contratual. LEITÃO, A. Menezes (ob.cit.,2010, pág. 275).

Contudo, nestes casos o legislador protege os interesses dos consumidores, a invalidade do contrato está dependente da atuação do consumidor, ou seja, este terá, nos termos gerais do Código Civil, de pedir a sua anulação.

5. Anulabilidade dos contratos celebrados

O artigo 14º nº 1 do Decreto-Lei nº. 57/2008, dispõe que " *os contratos celebrados sob a influência de alguma prática comercial desleal são anuláveis a pedido do consumidor, nos termos do artigo 287º do Código Civil*". O regime da anulabilidade segue de perto a opção seguida no caso de erro, prevista nos artigos 247º ss Código Civil (HÕSTER, Heinrich 1992, pp. 588 ss). Estarão em causa, os interesses privados, o regime da anulabilidade afigura-se o mais adequado, ao invés do regime da nulidade que se tornaria demasiado oneroso (CRISTAS, Assunção ob.cit. 2007, p.154).

Quando o consumidor celebra um contrato com recurso às práticas comerciais desleais poderá invalidar o mesmo, destruindo todos os efeitos negociais, ou seja, com a verificação da correspondente. A legitimidade para invocar a anulabilidade cabe assim ao consumidor que deverá analisar o contrato e concluir se o mesmo foi celebrado sob algum tipo de recurso às práticas indevidas.

A anulabilidade apresenta-se, neste regime, na ótica de defesa dos interesses dos consumidores, tendo este a obrigatoriedade de verificar e invocar a existência da invalidade no contrato.

CARVALHO, JORGE (ob.cit.,2011, p.816) salienta que o Decreto-Lei nº. 57/2008, não resolve esta questão, a solução terá de ser encontrada a partir da articulação deste regime com as regras do Código Civil. Assim, ainda que a prática comercial não se encontre concretizada num contrato com determinado consumidor de modo estrito, deverá ser cumprido o que decorre dessa prática sob pena de estes negócios serem anuláveis nos termos gerais do Código Civil.

Portanto, o legislador pretende com esta opção defender os interesses dos consumidores. Procurou ainda minimizar os danos para este, podendo o consumidor afetado optar por outras soluções com efeitos menos radicais. Neste sentido, o artigo 14º nº 2 e 3 permite a modificação do contrato segundo juízos de equidades ou a sua redução ao conteúdo válido.

5.1 Modificação dos contratos celebrados

O consumidor poderá requer a anulação do contrato celebrado sob influência de práticas comerciais desleais, pela modificação do mesmo segundo juízos de equidade.

Tendo em conta o verdadeiro interesse do consumidor na celebração do contrato, considera-se mais benéfica a modificação do mesmo, de modo a que este se torne válido, do que a anulabilidade de todo o negócio. Assim sendo, esta opção apresenta alguns problemas que de seguida se expõem.

A equidade supera o que se encontra previsto estritamente na lei e justificando-se no espirito da Lei e na Justiça material, e, possibilita uma solução mais correta do justo (CHORÃO, Mário 1989, pp.96 e ss).

Deste modo, o legislador permite ao consumidor a substituição da sanção da anulabilidade, por uma solução, que alterando o sentido do que foi pactuado, atingindo a justiça. Ora bem, o contrato fica assim dependente do sentido de justiça que o consumidor detém naquela situação.

Isto poderá levar a situações extremas, onde deixará de existir o bom senso necessário para estas situações, o que leva a duvidar da aplicabilidade prática e eficaz desta solução, visto que o consumidor, por ser o interessado, poderá anular o contrato, ou, por sua vez, modificá-lo consoante o juízo de equidade. Sendo que o juízo de equidade dependerá sempre do consumidor que poderá não saber como deverá fazer para que se atinja uma solução adequada ao caso (CARDOSO, Elionora ob.cit.,2014,pp 193 e ss).

Acrescente-se que a opção dada ao consumidor para modificar o contrato se trata de uma grande responsabilidade para este, que, em grande parte dos casos, não têm as competências necessárias para poder saber quais as modificações necessárias para que o contrato se torne válido. Essas modificações não se poderão reduzir à mera eliminação de cláusulas inválidas, visto que esta solução configura uma outra alternativa, mencionada no nº 3 do artigo 14, nem se poderão confundir com a confirmação prevista no artigo 288º do Código Civil (CARDOSO, Elionora ob.cit.,2014,p.19).

Parece assim que o legislador deu ao consumidor opções que este não conseguirá, em regra, concretizar, exatamente por ser a parte mais fraca na relação de consumo estabelecida. Por outro lado, esta consequência parece ser pouco conforme com o regime das práticas comerciais desleais, uma vez que com a ocorrência destas práticas existe a celebração de um contrato. (LEITÃO, L. Menezes ob.cit.,201, p.444).

Para além de toda a problemática apresentada, considera-se que esta solução legislativa, apesar de ser benéfica para o consumidor, se afigura uma verdadeira penalização do profissional.

Neste sentido, defende-se que o profissional deveria ser penalizado por recorrer a determinadas práticas que são enganosas ou agressivas, o que não ocorre se o consumidor se socorrer do artigo 14 º nº 2 do Decreto-Lei nº. 57/2008.

5.2 Redução do contrato celebrado

No artigo 14º nº 3 do Decreto-Lei nº. 57/2008, o legislador cria ainda outra opção para o consumidor quando verifica que o contrato foi celebrado com recurso às práticas comerciais desleais, para sanar a anulabilidade: a redução do contrato.

Quanto a invalidade apenas afeta algumas cláusulas do contrato, pode o consumidor optar por manter o contrato, mantendo o conteúdo válido do mesmo. A redução traduz-se, deste modo, na divisão do contrato em duas partes distintas: uma que se mantém inválida e outra que, por ser válida, se aproveita, nos termos do artigo 292.º do Código Civil. Assim, será sempre essencial que a invalidade seja meramente parcial.

Nos termos gerais da redução do contrato, a anulação parcial do negócio não pode determinar a invalidade de todo o seu conjunto, pelo que o contrato, para que possa ser reduzido, terá que ser divisível. (HÕRSTER, Heinrich ob.cit.,1992, p.598).

Por outro lado, sempre será necessário que a redução obedeça às regras de boa-fé no sentido de que a redução não poderá afetar a confiança das partes.

Portanto, para que ocorra a redução é essencial perceber o que ambas as partes teriam provavelmente aceitado, se soubessem que o contrato celebrado violava alguma disposição legal e que, por isso, não poderia ser realizado naqueles termos.

Conclui-se que se as partes, sabendo da invalidade de determinadas cláusulas, teriam, na mesma, realizado o negócio, deverá o contrato ser reduzido nos termos do nº 3º do artigo 14º do Decreto – Lei nº.57/2008.

No Código Civil, nomeadamente no seu artigo 292º, caso subsistam dúvidas quanto à vontade hipotética ou conjetural das partes, deverá o contrato ser reduzido, uma vez que se afigura apenas parcialmente inválido (TELLES, Inocêncio 2002,p.371).

Em termos gerais, a invalidade total verifica-se quando se prove que o contrato não teria sido celebrado se as partes o não quisessem sem a parte inválida. Contudo, no que se refere ao regime das práticas comerciais desleais, esta não parece ser a opção do legislador, visto que o nº 3 do artigo 14º apenas indica que em caso de invalidade parcial do contrato, pode o consumidor optar pela redução do mesmo. Pelo que, em todos os casos de invalidade parcial, ainda que a vontade de conclusão do contrato no momento da sua celebração fosse diferente, pode o consumidor optar por reduzir o negócio. Nestes termos, o legislador coloca nas mãos do consumidor toda a liberdade de escolha entre a invalidade total ou a redução do negócio jurídico.

5.3 Responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao consumidor

No Decreto-Lei nº. 57/2008 no seu artigo 15º *“ o consumidor lesado por efeito de alguma prática comercial desleal proibida nos termos do presente decreto-lei é ressarcido nos termos gerais”*.

O legislador português institui, assim, como sanção dos profissionais, o ressarcimento dos consumidores pelos danos provocados pelo recurso às práticas comerciais desleais, ainda que com uma mera remissão para o Código Civil.

No âmbito das práticas comerciais desleais, os danos ocorrem na esfera jurídica do consumidor, pelo que a entidade profissional deverá reconstituir a situação que

existiria se o ilícito não tivesse sido praticado, de modo que o consumidor possa atingir as vantagens e utilidades que o ilícito lhe fez desaproveitar (artº 562º do Código Civil).

Esta consequência está, prevista no artigo 15º do Decreto-Lei nº. 57/2008 ao responsabilizar as entidades que recorrem às práticas comerciais desleais se o consumidor sentir-se lesado com estas práticas, configura uma verdadeira sanção para os profissionais. Fazer com que as entidades prevaricadoras, sempre que o consumidor sinta-se lesado, sejam chamada a pagar uma indemnização constitui, de facto um grande reforço das sanções que advêm das práticas desleais executadas pelos profissionais (CARDOSO, Elionora ob.cit., 2014, p.214).

A responsabilidade civil decorre de uma violação de um direito absoluto do consumidor e não da violação de um dever contratual das partes (CARDOSO, Elionora ob.cit.2014, 2008 e MARTINS, Alexandre (2011, pp. 579 e 580).

A responsabilidade em causa nos casos de violação do regime de proibição de práticas comerciais desleais, ao contrário do que numa primeira vista possa parecer, a responsabilidade civil extracontratual por factos ilícitos. "*Nesta medida é aplicáveis os artigos 483º e seguintes do Código Civil".*

Ao abrigo do artigo 483º do Código Civil, " *Aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação ".* Daqui retira-se os diversos pressupostos de que dependem o dever de indemnizar imposto ao profissional (LIMA, Pires De e Varela, Antunes ob.cit., 1987, pp. 471 e ss).

Em primeiro lugar é necessário que exista um facto voluntário do agente e não um mero acontecimento natural que produziu determinados danos. Deste modo é necessário que o facto (quer se trate de uma ação ou omissão) seja um comportamento humano dominável ou controlável pela vontade. (artigo 486 º do Código Civil).

Como segundo lugar é necessário que o mesmo facto seja ilícito, ou seja, que haja violação de um direito de outrem. No âmbito do objeto de estudo do presente trabalho, a ilicitude decorre da aplicação de Decreto-Lei nº. 57/2008, que reprova determinadas práticas desleais.

Por outro lado, é essencial que se encontre preenchido o requisito da culpa, ou seja, para que o consumidor seja indemnizado, quer isso dizer, que a conduta do

profissional mereça a reprovação ou censura do direito, podendo e devendo ter agido de outro modo.

Visto que a violação do regime das práticas comerciais desleais acarreta danos para o consumidor, o legislador institui como consequência destas práticas, para além das sanções contraordenacionais e da invalidade do contrato, o ressarcimento dos danos provocados ao consumidor por parte do profissional pela sua atuação ilícita. Calculada nos termos do artigo 564º do Código Civil.

Assim, o consumidor deverá ser compensado pelo comportamento do profissional, tendo em conta o dano apurado, o que inclui a ponderação das possibilidades perdidas pelo consumidor, bem como as expetativas logradas.

O artigo 566º do Código Civil, entende que, se possível a indemnização deverá ser com carácter natural, sendo em espécie quando não seja possível a primeira (OLIVEIRA, Nuno 2011, p. 673 ss).

Porém, apesar da prioridade da reconstituição natural, habitualmente o ressarcimento dos lesados pelos danos é dado em espécie, através de uma indemnização em dinheiro, visto que em grande parte dos casos a reconstituição natural não é possível ou não se afigura razoavelmente adequada pelos custos que implica.

O regime das práticas comerciais desleais remete para o Código Civil no que respeita à responsabilidade civil, considera-se que poderão ser ressarcidos qualquer tipo de danos, sejam eles patrimoniais ou morais, danos emergentes ou lucro cessantes. Assim, o consumidor deverá ser indemnizado por todos os benefícios que deixou de ganhar, acrescido do pagamento devido pelos prejuízos efetivos, desde que comprovados. (CORDOSO, Elionora ob.cit.,2014,p.204).

A indemnização será variável consoante a anulação ou não do contrato nos termos do artigo 14º, visto que em caso de anulação a indemnização será limitada ao interesse contratual negativo, enquanto se o contrato não for anulado, a indemnização será calculada mediante o interesse contratual positivo. (LEITÃO, L. Menezes ob.cit.,2011p.444).

Acrescente-se que o legislador estabeleceu um adequado regime sancionatório nos artigos 19º e seguintes.

Ai se indicam as diversas contraordenações em caso de violação por parte do profissional das regras legais estabelecidas – cfr artigo 21º.

Importa, todavia, sublinhar uma disposição legal muito importante. Trata-se do artigo 20º nº 1, onde se estabelece o seguinte: Sem prejuízo do disposto no artigo 16ºqualquer pessoa, incluindo os profissionais correntes, que detenha um interesse legítimo em opor-se às práticas comerciais desleais proibidas nos termos do presente Decreto-Lei pode submeter a questão, por qualquer meio ao seu dispor, à autoridade administrativa competente.

Isto significa que o legislador tem aqui expressamente em conta os interesses dos concorrentes. Trata-se de mais uma forma de confirmar que o regime legal das práticas comerciais desleais não protege apenas os interesses dos consumidores, mas também os interesses dos profissionais correntes, e, em última análise, o próprio mercado globalmente entendido.

CAPÍTULO V

A REGULAÇÃO CONTRA AS PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS

1. Introdução

A regulação contra as práticas comerciais desleais, é um instrumento de proteção do consumidor, esta centrada nas práticas abusivas do poder económico. É também um instrumento para proteção da livre iniciativa e da livre concorrência, enquanto princípios fundamentais do Estado, velando pela proteção do consumidor.

Importa referir que foi no final do século XIX e início do século XX, surgem novos direitos para tutelar o mercado, o comportamento dos agentes económicos a relação social e o bem-estar do consumidor, ou seja, tutelar o interesse dos mais fracos.

A relação entre o consumidor e o Direito de concorrência possui grande importância para a regulação do mercado já que a proteção da concorrência proporciona aos consumidores maior opção de escolha, maior qualidade e melhores preços dos produtos e serviços oferecidos o que beneficia toda a sociedade, uma vez que todos são consumidores. Podemos entender, que o bem-estar do consumidor não esta somente no sentido de eficiência económica mas na escolha capaz de assegurar a repartição dos ganhos provenientes de uma maior eficiência económica entre produtor e consumidor.

SANTOS, Teresa (2015, p.9) afirma que, o legislador investiu ativamente para a tutela do consumidor foi na sua defesa contra práticas desleais encetadas pelos profissionais nos seus comportamentos ativos na busca por clientes com vista à efetivação de negócios. Trata-se de práticas que se mostram lesivas para o interesse dos consumidores e que podem satisfazer a liberdade destes sujeitos. *"As técnicas de promoção e marketing apresentam-se sofisticadas e objeto de vários estudos científicos, pelo que são potencialmente mais agressivas, aproveitando-se muitas vezes das vulnerabilidades dos consumidores".*

O principal objetivo neste contexto é garantir os direitos dos consumidores relativamente aos concorrentes. As regras de proteção dos consumidores tem potencial para melhorar os resultados do mercado em toda economia, tornam os mercados mais equitativos e através da melhoria da qualidade de informação prestada aos consumidores podem conduzir a resultados mais ecológicos e mais sociais.

Ao decorrer do nosso trabalho, abordamos sobre algumas práticas enganosas e agressivas, estas práticas tem-se presenciado bastante no nosso dia-dia. A título de exemplo o caso das operadoras de telecomunicação.

Muitas das vezes ocultam informações sobre respetivos serviços ao consumidor, de maneira que possam angariar um elevado número de clientes. (refiro-me nas letras pequenas mencionadas nos contratos) e que muitas das vezes os clientes acabam por cometer este grande erro e na altura da reclamação por falta de informação, empresas essas, baseiam-se nas supostas letras pequenas encontradas no contrato.

Quanto a essas práticas enganosas usadas pelas operadoras de telecomunicação, posso deixar aqui registado a título de exemplo que aconteceu com um consumidor em celebrar um contrato com a operadora de telecomunicação Meo, por falta de certa informação pediu para cancelar o contrato, antes dos 15 dias após a celebração do mesmo, previsto na Lei, lhe foi informado que teria de pagar uma multa de 200 euros, devido uma das cláusula que estava mencionada no contrato em letras pequenas, não lhe foi informado no momento da celebração do contrato, ou seja ocultaram algumas informações relativamente aos seus serviços.

Portanto, são essas práticas desleais que deve-se combater para dar mais poder aos consumidores uma vez que o consumidor é a parte mais fraca da relação. Acrescente-se também que o combate das práticas desleais, serve para salvaguardar a proteção e segurança dos consumidores, os seus interesses económicos.

O acórdão do Tribunal de Arbitral de Consumo de 28/04/2019, processo referido nº. 3558/2018 sustentou que, o consumidor tem o Direito à qualidade dos serviços que contratar, de acordo com o princípio "*Pacta Sunt Servanda"* consagrado artigo 4º da Lei de defesa do consumidor.

2. Defesa da livre concorrência como garantia para o consumidor

A livre concorrência é o elemento-chave de uma economia de mercado aberto. Como preceito constitucional é imprescindível que ela seja sempre resguardada, afinal é graças a ela que os consumidores podem escolher e desfrutar dos bens e serviços que melhor lhe convém, além de estimular os fornecedores a manterem os preços dos seus produtos e serviços em níveis economicamente mais adequados.

Ao possibilitar a venda de produtos a preços mais competitivos, ou seja mais baixos além de garantir a possibilidade de escolha e a constante inovação aos produtos, colocam o consumidor como beneficiário das normais concorrenciais.

Promover a concorrência entre as empresas é garantir ao consumidor preços mais baixos, maior variedade e qualidade de produtos, mais inovação e maior poder de escolha.

A concorrência desleal, nomeadamente com a tendência evolutiva da integração da função social no regime, ao ter em conta interesses gerais, tem implicações em diversas entidades que podem ser prejudicadas pelo funcionamento anómalo do mercado (ASCENSÃO, José 2002, p.84). Contudo, alguns atos de concorrência desleal atingem, mais do que os interesses dos concorrentes, os interesses dos consumidores, de facto, as alíneas d, e),e f) do artigo 317º nº1 do Código da Propriedade Industrial.

"*A defesa do consumidor encontram-se consagrada na Constituição da República Portuguesa, bem como em diversas Leis, especialmente a Lei 24 / 96, de 31 de Julho. A tutela do consumidor"*

Assim, apesar de ser pretendida a concorrência, considera-se práticas desleais, aquelas que o profissional cria condições que lhe sejam favoráveis através de atos enganosas contra os consumidores. Pelo que *" induzir em erro o consumidor é uma maneira desleal de fazer concorrência ", (ASCENSÃO*, José 2002, p.84).

Apesar de existirem outros atos de concorrência desleal que não afetam de modo tão direto os consumidores, verifica-se, assim, que existe uma estreita ligação entre este regime e o Direito do Consumidor (LEITÃO, L. Menezes ob.cit.,2011, p. 424).

Em suma, este regime, conforme já referido, não visa proteger o consumidor, ainda que os consumidores também sejam afetados com os normativos respeitantes à concorrência desleal (ASCENSÃO, José ob.cit.,2002, p.84) afirma que neste regime português "*finalidade de preservar os consumidores é finalidade abstrata.".* Contudo, ainda que os interesses dos consumidores sejam lesados através de um ato de concorrência desleal, não é aplicável o Direito da Concorrência Desleal, uma vez que os interesses dos consumidores não são tutelados diretamente pelo regime da concorrência desleal (WA, Man Sok 2012, p.64).

Porém, é defensável a integração da defesa do concorrente, do consumidor e do interesse geral do mercado num único regime, ainda que tal diluísse as fronteiras entre o Direito da Concorrência Desleal e Direito do Consumidor (WA, Man Sok 2012, p.64)

Este sistema único não seria homogéneo, ou seja existiriam ramos integrados que defenderiam ativamente determinado interesse.

3. Interesses protegidos pelo regime das práticas comerciais desleais

Desde o início foi analisado no presente estudo o regime das práticas comerciais desleais (seja na Directiva 2005/29/ CE, seja no Decreto-Lei nº. 57/2008) é fundamental para a defesa do consumidor (ASCENSÃO, José ob.cit., 2002, p.143).

O artigo 1º da Directiva 2005/29/CE *" Directiva tem por objetivo contribuir para o funcionamento correto 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 desleal. Ainda que as práticas comerciais desleais serão aquelas " que lesam os interesses económicos dos consumidores ".*

O artigo 6º da Directiva 2005/29/CE esclarece que, a Directiva aproxima as legislações dos Estados-Membros relativas às práticas comerciais desleais, incluindo a publicidade desleal, que prejudica diretamente os interesses económicos 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 afeta as legislações nacionais relativas às práticas comerciais desleais que apenas prejudiquem os interesses económicos dos concorrentes ou que digam respeito a uma transação entre profissionais *"No mesmo sentido e com redação idêntica, preambulo do* Decreto-Lei nº. 57/2008".

Neste contexto, o próprio regime classifica-se, tal como já mencionado, como parte integrante do Direito do Consumidor, afastando expressamente a sua integração no domínio da Concorrência Desleal. Porém é altura de questionar se, apesar de se integrar no Direito do Consumidor, o regime das práticas comerciais não foi criado como uma forma de controlo do mercado, permitindo uma maior realização do mercado interno, uma vez que com a proibição de determinadas práticas comerciais, existe uma igualdade, ainda que forçada, entre os diversos profissionais (COLLINS, Hugh, ob.cit., 2005, p.427)

Por outro lado, a existência de práticas comerciais desleais poderá facilmente levar a que os consumidores excluam a possibilidade de contratar com outros fornecedores de bens ou prestadores de serviços do mesmo género, por considerarem que poderão ser

novamente enganadas ou alvo de práticas enganosas ou agressivas, o que leva à desconfiança de todo um sector económico. Ora, tudo isso leva a que os concorrentes sejam também penalizados com estas práticas.

A nível histórico, na década dos anos 90 foram feitos esforços para que fosse definida uma disciplina comunitária da concorrencial desleal, para que existisse uma harmonização europeia das legislações sobre esta disciplina (LEITÃO, A. Menezes ob.cit, 2011, p.266). De acordo com a Comissão Europeia e o Parlamento Europeu, esta harmonização é indispensável para o bom funcionamento do mercado interno, sendo necessário um regime adequado e prático aplicável em toda a União Europeia.

Porém, se por um lado, as questões relativas à extensão de competências da União Europeia nesta matéria não foram definidas, por outro lado, o Reino Unido e a Irlanda sempre resistiram a esse objetivo, uma vez que estes países aplicam um regime diferente de regulação da concorrência desleal (ASCENSÃO, José, ob.cit.,2002, p.92). Portanto projeto de regulamentação comunitária relativa à concorrência desleal foi abandonado. (WA, Man Sok 2012, p.82).

Ora, dado o abandono da emanação de legislação comunitária em matéria da concorrência desleal, considera-se que o regime das práticas comerciais desleais surge como forma de ultrapassar a dificuldade vivida em regular a concorrência desleal (NASCIMENTO, Ana s.d,p.8). A autora acrescenta que não foi mais longe do que tutelar a concorrência desleal ao nível dos consumidores, voltando a deixar de fora as relações entre concorrentes, que se mantém por uniformizar entre os Estados -Membros.

A Directiva 2005/29/CE conseguiu reduzir as disparidades entre os sistemas jurídicos dos diversos Estados-Membros, afirmando-se na opinião de (VICENTE, Dário 2008, p.198 e SIMÃO, Jorge ob.cit.,2012, pág.1010) como a principal realização comunitária em matéria de concorrência desleal.

O primordial objetivo da Directiva 2005/29/CE foi o de criar um nível de regulação uniforme para o mercado interno, através do fortalecimento da confiança dos consumidores na realização de transações transfronteiriças e através da eliminação dos regimes nacionais distintos que desencorajassem o mercado único (CRISTAS, Assunção ob.cit.,2007, p.144).

Deste modo, ainda que o interesse privado dos consumidores esteja em vista no âmbito do presente regime, não se poderá considerar que esta foi a única perspetiva a ser tida em causa.

No entanto, considera-se que a proteção do consumidor não consiste numa finalidade exclusiva, mas parece apenas algo que acaba por ser convergente com o objetivo de atingir de modo pleno o mercado interno. De facto, a proteção do mercado interno implica que se proteja o consumidor. Neste sentido, ASSUNÇÃO CRISTAS refere que " *a proteção do consumidor não é nesta Directiva uma finalidade em si, mas uma finalidade convergente com o fortalecimento do mercado único "* (CRISTAS, Assunção ob.cit.,2007, p.143). Considera-se que se assiste a um prevalecimento de um interesse económico e financeiro, do qual a defesa dos consumidores configura um mero instrumento para atingir objetivos políticos e económicos, nomeadamente no que respeita à tutela geral da concorrência (WA, Man Sok ob.cit.,2012,p.153).

ASSUNÇÃO Cristas (ob.cit.,2007, p.143) e ELIONORA Cardoso (ob.cit.,2014, p.51), consideram que o sistema germânico da concorrência desleal, visa a proteção dos interesses dos concorrentes, e dos consumidores e dos demais participantes do mercado interessados numa concorrência não falseada, poderá ter influenciado o regime das práticas comerciais desleais ao expressar esta ligação entre a defesa dos consumidores e dos concorrentes.

ASCENSÃO, José (2009,p.91) e MARTINS, Alexandre (ob.cit., 2011, 569 e 570) vêm contrariar este entendimento, considerando que a Directiva relativa às práticas comerciais é uma diretriz que se integra expressamente no Direito do Consumidor, uma vez que visa disciplina as práticas que prejudiquem somente os interesses económicos dos consumidores . Acrescente-se que o regime em causa pretende evitar a distorção do comportamento económico dos consumidores e não a infração das normais e usos honestos "contra consumidores *(*ASCENÇÃO, José ,ob.cit., 2009 p.95).

O regime apresentado não incide apenas sobre a defesa dos consumidores, terá de assumir uma posição muito mais abrangente. Considera-se que este regime das práticas comerciais desleais, para além de configurar uma proteção para os consumidores, contribui para um bom funcionamento do mercado interno e evita a distorção da

concorrência (WA, Man Sok ob.cit., 2012,p.159 e LEITÃO, A. Menezes (ob.cit.,2010, p.267) e WILLET, Chris (2010, p.247 e 248).

Portanto, para Europa o bom funcionamento do mercado interno é considerado mais importante que a proteção dos consumidores em si mesmo, que apenas será sustentada enquanto permitir o fortalecimento do mercado interno (RODRIGUES, Luís 2014, p.134).

De facto, o regime jurídico das práticas comerciais desleais, mais do que tutelar os consumidores, através da proteção do ato de consumo em sentido estrito negócio celebrado entre o profissional e o consumidor, para satisfação das necessidades pessoais, o regime visa tutelar o ato de consumo em sentido amplo. Assim, mais do que um Direito de lealdade de caráter individual do consumidor, o regime pressupõe um direito das relações de mercado como um todo, de caráter coletivo.

No artigo 16º do Decreto- Lei nº.57/2008 o legislador português concedeu expressamente aos *" concorrentes que tenham interesse legítimo em opor-se a práticas comerciais desleais proibidas nos termos do presente Decreto",* a possibilidade de intentarem uma ação inibitória. Neste contexto, o regime português é feito em referência clara à proteção dos concorrentes no âmbito do regime da proibição das práticas comerciais desleais.

Para que se tenha legitimidade de intentar uma ação inibitória é necessário que o autor, ao defender um interesse difuso, esteja também a proteger um interesse próprio. Assim, para que exista legitimidade é necessário que seja titular de um interesse difuso, para que tenha um efetivo interesse em defende-lo em Tribunal (CARDOSO Eleonora ob.cit.,2014, p.235). Por outro lado, o artigo 20º do Decreto – Lei n.º 57/2008, permite que os concorrentes possam opor-se às práticas comerciais desleais perante uma autoridade administrativa.

4. O propósito de combater as práticas comerciais desleais

O Direito do Consumidor concede ao consumidor, dado o seu cariz mais débil, diversos Direitos, entre eles o Direito à qualidade dos bens e serviços no sentido que os produtos devem ser aptos a satisfazer as finalidades a que se destinam e a produzir os efeitos que lhe são importados pela lei ou pelas legítimas expetativas, o Direito à informação que comporta uma obrigação positiva do profissional prestar informação

verdadeira e concreta sobre o produto em causa ao consumidor e o Direito à proteção dos interesses económicos protegidos contra eventuais abusos que os profissionais possam cometer.

Combater as práticas comerciais desleais é, em primeira linha, proteger o consumidor face aos riscos inerentes à sociedade de consumo. A necessidade de proteger o consumidor incidiu assim sobre as práticas que concretizam estratégias de *marketing* agressivas e enganosas desenvolvidas pelos profissionais. Neste sentido, foram proibidas práticas enganosas e agressivas.

Porém, apesar de esta proibição ser desenvolvida, inicialmente, em regra, através do regime da Concorrência Desleal, surge, com a Directiva 2005/29/CE, de 11 de maio integrada no Direito do Consumidor, o regime das práticas comerciais desleais, que proíbe a utilização de determinadas técnicas que distorcem ou seja suscetíveis de distorcer o comportamento económico do consumidor, levando a tomar decisões que não tomaria de outro modo. Assim, a clássica metodologia *Business to Business* adotada neste âmbito foi sendo desprezada à medida que as inquietações se centraram no *Business to Consumer*.

A União Europeia terá instrumentos mais eficazes para combater as práticas comerciais desleais na cadeia agroalimentar e para impedir que as posições negociais mais fracas sejam exploradas por operadores de maior dimensão, como por exemplo: Os retalhistas.

O conselho adotou recentemente uma Directiva relativa as práticas comerciais desleais nas relações entre empresas na cadeia de abastecimento agrícola e alimentar, a Directiva irá expulsar as práticas comerciais desleais e fornecer aos Estados Membros formas mais eficazes de combater os abusos.

As novas regras abrangerão Pequenas e Médias Empresas (PME) e as empresas que tenham um volume de negócios anual inferior a 350 milhões de euros. Para o efeito, a Directiva adota uma abordagem dinâmica, segundo a qual os pequenos operadores apenas estão protegidos contra práticas comerciais desleais nos casos em que estas tenham origem em empresas maiores. Isto significa, por exemplo: que as microempresas serão protegidas pelos pequenos e médios fornecedores estarão protegidos pelos compradores de média e grande dimensão respetivamente.

O principal objetivo passa por proteger quem realmente necessita, salvaguardar os fornecedores de menos dimensão e evitar que os custos causados muitas vezes por posições dominantes ou poder negocial, sejam transferidos aos operadores em posição de inferioridade.

Práticas comerciais desleais, como atrasos de pagamentos em produtos perecíveis, cancelamentos de pedidos em cima da hora alterações unilaterais ou retroativas contratos de fornecimento uso indevido de informações confidenciais e retaliação ou ameaça de retaliação contra o fornecedor, serão completamente proibidas se estiverem previstas num acordo prévio, claro e inequívoco entre as partes, como por exemplo: um comprador que devolve ao fornecedor produtos alimentares não vendidos, um fornecedor que paga pela promoção ou pelo *marketing* de produtos alimentares vendidos pelo comprador bem como pelos custos de armazenamento, exposição ou listagem produtos agroalimentares.

Portanto, a Directiva no seu artigo 5º nº 1, proíbe em geral às práticas comerciais desleais, ao abrigo do artigo 13, da Directiva, a proibição geral e depois concretizada por disposição 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. (artigo 5º nº 4 alíneas a) e b)).

Uma das principais questões suscitadas, a quando publicação da Directiva, foi a da relação entre os diversos níveis de proibição. Uma cláusula geral e cláusulas concretizadoras e na lista negra seriam desleais no sentido da cláusula não fosse desleal de acordo com o princípio geral também não o seria segundo as cláusulas concretizadoras ou a lista negra esta parece ser indicação do considerando artigo 13º ao referir a "*Proibição geral concretizada por disposições sobre os dois tipos de práticas comerciais que são de longe os mais comuns" (PASSINHAS*, Sandra, s. d pp.132, 133).

A Directiva permite-nos verificar que muitas das práticas constantes da lista negra não seriam necessariamente consideradas desleais à luz do critério geral (PASSINHAS, Sandra, s.d p. 133). Elas são consideradas desleais em qualquer circunstância, independentemente do teste de deslealdade. Portanto as cláusulas concretizadoras podem ir além do escopo da cláusula geral está última não requerem que a prática concreta seja contrária às exigências relativas há diligências profissionais, o que é automaticamente presumido.

Acrescente-se que, esta Directiva 2005/29/CE deve ser interpretada no sentido de que, em caso de uma prática comercial cumprir todos os critérios enunciados no artigo 6º, nº 1, desta Directiva para ser qualificada de prática enganosa relativamente ao consumidor, não é necessário verificar se tal prática é igualmente contrária às exigências relativas à diligência profissional, na aceção do artigo 5º, nº2 alínea a) da referida diretiva, para que possa ser validamente considerada desleal e, como tal, proibida nos termos do artigo 5º nº1, da mesma Directiva.

Podemos dizer que, o combate às práticas desleais é necessário para assegurar as aplicações de sanções.

O legislador português optou por diversos tipos de reação, o que leva consequentemente, a distintas sanções. Desta forma, o profissional poderá ser sancionado através da invalidade do contrato celebrado com o consumidor, através de uma indemnização pelos danos causados com a prática comercial efetiva ou através de uma coima. Por outro lado, a ocorrência de práticas comerciais desleais poderá acarretar o recurso à ação inibitória, que configura uma verdadeira ação declarativa de condenação do profissional.

São concebidas diversas sanções, aos mais variados níveis. De facto, para além de sancionar-se o profissional quando ocorram práticas comerciais desleais, poderão existir meios de reação preventivos, visto que a ação inibitória tem também o objetivo de prevenir a existência de práticas comerciais desleais, prevenindo a existência de consumidores lesados.

5. Emergência da proteção do consumidor em tempos de Covid 19

O surgimento da pandemia Covid 19 desencadeou de imediato o aparecimento de numerosas práticas comerciais agressivas e enganosas, aproveitando não só o temor das pessoas provocado por notícias cada vez mais alarmantes, como o pânico que se instala quando se está perante o desconhecido.

Foi assim possível assistir, por um lado, a agressivas campanhas publicitárias, destinadas a levar o consumidor a adquirir rapidamente, sem pensar, álcool desinfetante, máscaras e outro tipo de produtos, que vieram a revelar-se em percentagens defeituosas. Sucederam-se, por outro lado, práticas de açambarcamento dos mais variados produtos, com o propósito de aumentar os preços, bem como campanhas de desinformação, procurando levar o consumidor a comprar tudo o que era publicitado.

O resultado de tudo isto, nos primeiros largos meses da pandemia, traduziu-se na aquisição, por parte do consumidor, de produtos sem o mínimo de qualidade, com sucedeu no caso das máscaras.

O que foi acompanhado por escandalosas subidas de preços, sem qualquer correspondência com a qualidade e mesmo utilidade de grande parte desses produtos, promovidos por interesses campanhas publicitárias.

Noutro plano, a ANACOM, autoridade reguladora das comunicações eletrónicas foi inundada por um número crescente de pedidos de informações e reclamações de consumidores que, por estarem em situação de desemprego ou com menores rendimentos, pretendem cancelar ou alterar os seus contratos junto dos operadores de telecomunicações.

A análise das reclamações recebidas permite mesmo concluir que, após o início do estado de emergência, um dos principais motivos de reclamações no âmbito das comunicações eletrónicas é o cancelamento de serviços.

Neste contexto, a ANACOM, recomenda aos operadores de telecomunicação que, proceda desde já, ao ajustamento dos contratos com período de fidelização a decorrer.

O objetivo é que os consumidores, as micro e pequenas empresas em dificuldades económicas decorrentes da situação pandémica do novo Coronavírus possam:

1º Cancelar os seus contratos sem que lhes sejam cobrado os encargos associados á fidelização

2º Reduzir os seus contratos, passando a ter um serviço mais simples e mais barato, a cujo pagamento possam fazer.

Para reforçar a proteção dos consumidores, a ANACOM propôs ao Governo criar de um regime legal excecional e temporário, que consagre regras mais flexíveis em matéria de cancelamento e redução de contratos com períodos de fidelização.

Todavia, este regime surgiu para assegurar que, em caso de cancelamento do contrato, os operadores não podem impor quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização até 6 meses após o fim do período de exceção. Em alternativa, propõe-se que os consumidores possam optar pela redução do contrato, devendo os operadores aceitar essa redução no quadro das ofertas que tenham disponíveis, sem que haja uma renovação do período de fidelização.

A ANACOM acrescente-se que essas condições deverão ser aplicadas as micro empresas que tenham cessado as suas atividades, ou que tenham registado uma quebra de faturação e para as quais a conetividade é essencial para manterem a atividade produtiva, bem como as organizações sem fins lucrativo que tenham encerrado ou sofrido quebras de rendimentos durante o período de exceção.

Durante a fase crítica da pandemia, o Governo implementou mecanismos para assegurar aos consumidores e às empresas de maneira formais de minimizar alguns encargos. Na área dos serviços de comunicações eletrónicas, serviços públicos, é importante assegurar que os operadores não podem por sua iniciativa suspenderem ou desativar os serviços dos seus clientes, incluindo por falta de pagamento enquanto se mantiver a situação de exceção associada à Covid-19.

ANACOM afirma que é essencial consagrar na lei um conjunto de medidas que assegurem mesmo nos casos de falta de pagamento de faturas ou de carregamento de saldos que os consumidores continuam a usufruir de serviços que lhes permitam trabalhar, ter aulas ou manter contato social à distância quando se encontrem em situação comprovada de desemprego ou de perda significativa de rendimento o respetivo agregado familiar.

Relativamente a isenção de juros de mora e outras penalizações na regularização de dívidas, a mesma defende que os operadores não possam cobrar juros de mora ou outras penalizações previstas nos contratos por atrasos no pagamento de faturas ou no carregamento de saldos. Quando os clientes não pagarem as faturas ou não fizerem o carregamento de saldos no prazo previsto no contrato, os operadores deverão informá-los do montante em dívida e do facto de, excecionalmente, os serviços não serem suspensos nem desativados por falta de pagamento ou de carregamento durante o período exceção.

Os operadores deverão ainda informar aos clientes sobre as condições em que podem regularizar o valor em dívida e os meios disponíveis para realizar o pagamento, salientando que o possam fazer a partir de casa, ainda que as dívidas acumuladas durante o período de exceção possam ser pagas em prestações, cujo pagamento começará 6 meses após o fim deste período e que não possam ser impostas prestações de valor superior a metade da mensalidade dos serviços contratados, salvo acordo expresso do assinante.

Quanto ao programa de apoio à produção nacional, o investimento global alavancado pelo programa pode ir até 200 milhões de euros. Ana Abrunhosa considera

que os fundos geram sempre investimento adicional, inclusive pela contrapartida que implicam. Acrescenta também que a ideia é apoiar a digitalização das empresas, apoiar a pequena compra daquela máquina que já está envelhecida, são pequenos projetos de investimento. O financiamento dos projetos pode ser atribuído sem que as empresas tenham a obrigação de contratar trabalhadores.

Entretanto, o Governo assume o compromisso de colocar todos os instrumentos ao dispor para apoiar as empresas na manutenção dos postos de trabalho.

Relativamente ao apoio às familiares, o Estado criou três pacotes de medidas para aplicar em fases distintas, nomeadamente nas seguintes:

a) Fase de emergência: medidas de apoio centradas na resposta sanitária e no apoio a empresas e trabalhadores num momento de paralisação da sua atividade.
b) Fase de estabilização: que decorrerá até ao final do ano, para ajudar as famílias e as empresas a ultrapassar as dificuldades provocadas pela pandemia, apoiando uma retoma sustentada da atividade económica.
c) Fase de recuperação económica: dirigida à adaptação estrutural da economia portuguesa a uma realidade pos-Covid-19.

Em suma, quanto à situação pandémica em que o mundo está a passar, o Governo português, em particular tem dado apoio aos consumidores como às micro empresas, de maneira a salvaguardar os direitos de cada um e alavancar a economia portuguesa.

CONCLUSÕES

Após a análise evidenciada ao longo da dissertação, como resultado da investigação realizada, é possível apresentar algumas conclusões relevantes sobre o tema que motivou a nossa escolha.

Assim, podemos concluir que a sociedade de consumo evidenciou a necessidade de proteger o consumidor, enquanto parte mais frágil nas relações contratuais. No entanto, apenas na década dos anos 60 do século XX, com o crescente aumento do desequilíbrio entre as partes contratuais e, consequentemente, da necessidade da proteção do consumidor, surge, de forma autónoma, o Direito do Consumidor.

Neste contexto, ainda que o artigo 2º, nº 1 da Lei de Defesa do Consumidor considera consumidor "*todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios "*.

Conclui-se, também, que o Direito do Consumidor se encontra face ao Direito Civil, na necessidade de conferir proteção a uma das partes, o consumidor, por se entender que, tendencialmente, não goza das mesmas armas que o profissional no jogo do mercado.

O Direito do consumidor é a assunção da ineficiência da mão invisível do mercado. Embora o regime das práticas comerciais desleais assuma claramente o intuito de salvaguarda dos interesses dos consumidores, a verdade é que o modo como as normas foram desenhadas indica-nos que não houve, de facto, plena consideração dos desequilíbrios entre as partes. Tal é notório, desde logo, na utilização do critério do consumidor médio: exigem-se aos consumidores níveis de informação e cuidados que são, a nosso ver, desfasados da realidade económica em que vivemos.

Por outro lado, é muito importante ressaltar o grau de insatisfação por parte dos consumidores quando estão perante práticas comerciais desleais, designadamente práticas enganosas e agressivas. Por isso houve, a necessidade de implementar a Directiva 2005/29/CE para proteger o consumidor, uma vez que ele é a parte mais fraca da relação jurídica.

As preocupações relacionadas com a proteção do consumidor foram tornando mais premente a necessidade de instituir um regime específico em matéria de práticas comerciais desleais, dada a forma como as empresas se relacionam através de práticas que precisamente por serem desleais acabam por distorcer o mercado afetando negativamente a capacidade do consumidor, para decidir de forma informada e racional.

O propósito de defender o consumidor veio, assim a incidir sobre as práticas dos profissionais assentes em estratégias agressivas e enganosas, que fazem parte da habitual política de *marketing* das empresas. O que levou, ao fim de muitas hesitações, à sua proibição.

Num primeiro momento, procurou-se combater tais práticas com base no regime da concorrência desleal. Todavia, este regime não é adequado para resolver o problema. Por pressão do movimento de defesa dos consumidores, surgiu então a Directiva 2005/29/CEE, de 11 de maio, que veio estabelecer um regime legal autónomo das práticas comerciais desleais no âmbito da União Europeia, obrigando os Estados –Membros a introduzirem nos direitos nacionais as correspondentes regras tuteladoras do consumidor.

Esta Directiva veio a proibir o recurso àquelas práticas que distorcem ou são suscetíveis de distorcer o comportamento económico do consumidor, incluindo a publicidade, levando-o a tomar decisões que de outro modo não tomaria.

O seu regime só se aplica, todavia, às relações entre empresas e consumidores, de acordo com artigo 3º, pelo que o seu âmbito de aplicação não abrange, pelo menos formalmente as relações entre concorrentes.

Como ponto de referência, a Directiva recorre ao conceito de "consumidor médio" que é um dos aspetos que tem sido objeto da crítica e que, de acordo com a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia, deve ser entendido como o consumidor *"normalmente informado e razoavelmente atento e advertido".*

A base do regime instituído pela Directiva é a consagração de uma cláusula geral de proibição de práticas comerciais desleais (artigo 5º). O que significa a proibição de práticas comerciais contrárias as exigências relativas à diligência profissional e que distorçam ou sejam suscetíveis de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor médio.

Como forma de concretização desta cláusula geral de proibição, a Directiva estabeleceu duas modalidades específicas de práticas comerciais desleais: as práticas

enganosas e as práticas agressivas. As primeiras estão relacionadas com a tutela do direito à informação do consumidor, enquanto as segundas se preocupam com a coação, assédio ou influências indevidas, situações que afetam a liberdade de escolha e a conduta económica do consumidor.

A lógica de harmonização integral do regime de proibição de práticas comerciais desleais, que é o ponto de partida da Directiva, sofre, todavia, um significativo desvio no que respeita às sanções aplicáveis às violações das regras aí estabelecidas. Com efeito, os Estados-Membros têm total liberdade para fixar o regime sancionatório. Apenas se exige que tais sanções sejam efetivas, proporcionadas e dissuasivas (artigo 13º), o que continua a permitir uma larga margem de decisão e aplicação por parte dos diversos Estados-Membros.

Além deste ponto e do já referido quanto ao conceito de consumidor médio, as principais críticas à Directiva relacionam-se com a ausência de um verdadeiro mecanismo de informação e com as dificuldades de interpretação e aplicação dos vários conceitos indeterminados aí utilizados, assentes em fatores largamente subjetivos.

A transposição da Directiva para o direito português, operado pelo Decreto-Lei nº 57/2008, de 26 de março, segue de forma muito aproximada o regime instituído pelo diploma europeu, com poucos desvios.

Diferença digna de relevo é a circunstância de o legislador nacional ter qualificado as práticas contra consumidores particularmente vulneráveis como práticas comerciais desleais em especial. O que é criticável, pois tais práticas devem ter-se como expressão da cláusula geral de proibição de práticas comerciais desleais, tal como o faz a Directiva (artigo 5º, nº3).

Mais importante é, porém, a diferença que se traduz no facto de a lei interna conceder expressamente aos correntes que tenham interesse legítimo em opor-se a práticas comerciais desleais legitimidade para intentar uma ação inibitória, com vista a prevenir, corrigir ou fazer cessar tais práticas (artigo 16º). Trata-se de uma decisão legislativa importante, pois significa manifestamente que o regime nacional não visa apenas a proteção dos consumidores lesados, mas também a tutela dos interesses dos concorrentes. Deste modo, não estão em causa, de forma exclusiva, as simples relações do consumo, mas para além disso, as relações de mercado no seu todo.

Isto implica que o regime das práticas comerciais desleais, embora à partida colocada como instrumento próprio do Direito do consumidor, acaba por ter consequência noutros ramos do direito, de forma particular no Direito da Concorrência Desleal e, ainda que de forma lateral ou indireta, no próprio Direito da Concorrência.

Acresce que induzir em erro é uma maneira desleal de fazer concorrência. Pode, por isso, dizer-se que o regime legal em causa, funcionando em primeira linha como proteção dos consumidores, vem a proteger também os concorrentes, acabando por instituir um sistema de regulação do mercado. O que também pode dizer-se da Directiva europeia, atendendo às suas finalidades globais, e não apenas à proclamação formal constante do artigo 3º, já referido.

A tudo isto junta-se, na mesma linha, a circunstância de o legislador nacional ter entretanto introduzido uma alteração no artigo 1º, estabelecendo, no seu nº 2, que o diploma legal se aplica também às relações entre empresas no que respeita às ações enganosas positivas no nº3 do artigo 7º (alteração introduzida pelo Decreto-Lei nº 205/2015, de 23 de setembro).

Saliente-se, por último, que o uso de cláusulas contratuais gerais abusivas, que não são vinculativos para o consumidor, deve configurar-se como uma prática comercial desleal, quer enquanto ação enganosas, quer enquanto omissão enganosa. Esta prática traduz-se, por um lado, em transmitir informação falsa ao consumidor, pois este é levado a acreditar que se encontra vinculado pelo conteúdo das cláusulas abusivas que afinal não são vinculativas: ação enganosa.

Por outro lado, o uso de cláusulas não transparentes constitui uma omissão enganosa, dado que uma cláusula que não está formulada em termos claros e impressíveis é uma cláusula dissimulada, ocultando o sem verdadeiro conteúdo.

Isto significa que é necessário conjugar e aplicar simultaneamente a Directiva 2005/29/CE sobre as práticas comerciais desleais e a Directiva 93/13/CEE, relativa às cláusulas abusivas, bem como as regras legais nacionais de transposição dessas duas Directivas.

O consumidor deve, assim, ter à sua disposição as possibilidades de reação facultadas pelos dois regimes legais em causa. O que contribui para elevar o nível de proteção do consumidor no domínio das práticas comerciais desleais.

Por último acrescente-se ao que mencionei na minha dissertação tenho por tanto referir que a recente revisão do (regime das cláusulas contratuais gerais 1985 publicada em maio do presente ano, com a entrada em vigor a partir de 25 de agosto, pela qual proibi expressamente a introdução de cláusulas contratuais em tamanhos de letras reduzidas e difícil compreensão pelo consumidor, este diploma tem como principal objetivo no clausulado dos contratos de adesão para a defesa do consumidor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Jorge Coutinho de (2012),Curso de Direito Comercial, vol. II-das sociedades, Coimbra, Almedina.

ABRUNHOSA, Cláudia Gomes (2010), Práticas Comerciais Desleais - um Estudo da Directiva 2005/29/CE. Revista portuguesa de Direito do Consumo", APDC.

ALMEIDA, Carlos Ferreira de (1982), Os Direitos dos Consumidores, Coimbra, Almedina.

ALMEIDA, Carlos Ferreira de (2005), Direito do Consumo. Coimbra Editora, Almedina.

AMORIM, Ana Clara Azevedo (2019), O regime jurídico dos segredos comerciais no novo Código da Propriedade Industrial, in: Revista eletrónica de Direito.

ALVES, Beatriz Patiño (2010), *Los actos de comparación e imitación como práctica engañosa. VV. AA., Las prácticas comerciales desleales, Ed. CEACCU, Madrid.*

ANASTÁCIO, Gonçalo, SAAVEDRA, Alberto (2013), A nova lei da concorrência portuguesa, in: Revista da ordem dos advogados, Ano 73.

ANJOS, Maria Do Rosário (2015), Serviços de interesse económico geral, concorrência e garantias dos cidadãos usuários: um estudo à luz do direito comunitário, Edições ISMAI.

ANTUNES, José Engrácia (2020), Direito do Consumo, Almedina, Coimbra.

ASCENSÃO, José de Oliveira (2009), Concorrência Desleal: As grandes opções, Coimbra, Almedina Vol.VI.

ASCENSÃO, José de Oliveira (2000), Parecer sobre a proposta de alteração ao Código da Propriedade Industrial, Revista da faculdade de Direito da universidade de Lisboa, vol. XLI.

CANOTILHO, J.J.Gomes e MOREIRA, Vital (2007), Constituição da república portuguesa anotada, Coimbra, Coimbra Editora.

CARDOSO, Elionora (2014), As práticas comerciais desleais: uma proteção nas relações com os consumidores ou uma limitação à livre concorrência e á liberdade contratual. Universidade autónoma de Lisboa.

CARVALHO, Jorge Morais (2011), Os contratos de consumo: reflexão sobre a autonomia privada no Direito do Consumo.

CHORÃO, Mário Bigotte (1989), Introdução ao Direito, I. O conceito de Direito.

CHORÃO, Luís Bigotte (1997), O conceito da concorrência desleal. Evolução legislativa, in: concorrência desleal (obra coletiva), Coimbra, Almedina.

CORDEIRO, António Menezes (2012), Direito comercial, 3ª edição, Almedina.

CORDEIRO, António Menezes (2005), Tratado de direito civil português, Vol. I, Coimbra, Almedina.

CORDEIRO, António Menezes (2001), Da boa-fé a direito civil, Coimbra Almedina (Reimpressão da edição de 1985).

CORREIA, Ferrer Arruda António (s.d.**),** Estudos do direito civil, Direito comercial e criminal, 2 ª edição, Coimbra, Almedina.

COSTA, Mário Júlio Almeida (1983-1984**),** A responsabilidade pré-contratual pela ruptura das negociações preparatórias se um contrato in: RLL ano 116ºnº.3798 (Disponível *online).*

CRISTAS, Assunção (2007),Concorrência desleal e proteção do consumidor: a propósito da Directiva 2005/29/CE, in: AA.VV. Homenagem da faculdade de direito de Lisboa ao Prof. Doutor Inocêncio Galvão Telles: 90 anos.

CUNHA, Olavo Paulo (2010), Lições de Direito Comercial. Almedina.

DEFORGE, Cecile (2011),*Les pratiques commerciales déloyales des entreprises à l'égard des consommateurs, CUP, vol. 125, Liège, Anthémis, 2011, Actualités en matière de pratiques du marché et protection du consommateur*.

DUIVENVOORDE, Bram Benjamin (2014), *The consumer benchmarks in the Unfair Commercial Practices Directive. Universiteit van Amsterdam [Host]*.

FRADE, Latorina, Mariana Pinheiro de (2014), Análise crítica da Directiva dos direitos dos consumidores e da sua transposição, in : debate a Europa, nº.1.

GONÇALVES, Luís M. (2013) Manual de Direito Industrial – propriedade industrial e concorrência desleal, 4ºedição. Coimbra, Almedina.

GORJÃO-Henriques, Miguel (2010), Direito da União, 6ª edição, Coimbra, Almedina.

HÕRSTER, Heinrich Ewald (1992),A parte geral do Código Civil português: Teoria Geral de Direito Civil. Coimbra, Almedina.

LARCHER, Sara (2005),Contratos celebrados através da internet: garantias dos consumidores contra vícios na compra e venda de bens de consumo, in: estudos do instituto de Direito do Consumo. Vol. II.

LAURENTINO, Sandrina (2000), Os destinatários da legislação do consumidor in: estudos do Direito do Consumidor, nº. 2.Coimbra.

LEIÑENA, Mendizábal Elena (2010) **- El acosso:** práctica comercial agressiva in: AA.VV., Las prácticas Comerciais desleais, nº 7, CEACCU.

LEITÃO, Adelaide Menezes (2010), Práticas comerciais desleais como impedimento à outorga de Direitos Industriais in: AA.VV. Direitos Industrial, Coimbra, Almedina. Vol VII.

LEITÃO, Adelaide Menezes (1996), Estudo sobre os interesses protegidos e a legitimidade na concorrência desleal, Revista da faculdade de Direito da universidade de Lisboa.

LEITÃO, Adelaide Menezes (2005), Direito da publicidade e concorrência desleal - um estudo sobre as práticas comerciais desleais, in: AA.VV. Direito Industrial vol. IV, Coimbra. Editora Almedina.

LEITÃO, Adelaide Menezes (2000), Estudo de Direito Privado sobre a cláusula geral de concorrência desleal, Coimbra, Almedina.

LEITÃO, Luís Menezes (2005), O novo regime da venda de bens de consumo. Estudos do instituto de direito do consumo, in: estudos so instituto de Direito do Consumo. Vol. II.

LEITÃO, Luís Menezes (2011), As práticas comerciais desleais, nas relações do consumo, in: Revista da ordem dos advogados ano 71- abril-junho.

LIMA, Pires de e VARELA, Antunes (2010), Código Civil Anotado, Coimbra Editora.

LIZ, Jorge Pegado (2005), A lealdade no comércio ou as desventuras de uma iniciativa comunitária (análise crítica da Directiva 2005/29/CE) ", in: Revista portuguesa de Direito do Consumo*", "APDC*.

LÓPEZ, Santos Óscar (2005) *La Directiva sobre prácticas comerciales desleales: antecedentes, descripción y comentario crítico. Estudios sobre Consumo, nº75.*

MARÍN, López Manuel Jesús (2010) *La lista negra de prácticas comerciales engañosas con los consumidores. Centro de Estudios de Consumo.*

MASSAUGER, Fuentes José (2006), *Las práticas comerciales Enganõsas en la Directiva 2005/29/CE sobre las prácticas Comercialea Desleales, in: Actualidad Juridica – Úria Menéndez, nº. 13, Madrid.*

MENDES, Evaristo (1997), Direito da concorrência desleal e direito da concorrência, in: concorrência desleal (obra coletiva), Coimbra Almedina.

Miranda, Jorge (2013), Anotação ao artigo 60º da constituição in: estudos do Instituto de Direito do Consumo, Coimbra, Almedina, Vol. IV.

MONCADA, Luís Cabral (2000), Direito Económico, 3ª edição, Coimbra, Coimbra Editora.

MORAIS, Fernando Gravato de (2013), Artigo 28.º - Defesa dos consumidores in: Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Comentada, Coimbra, Almedina.

MOTA Pinto, Carlos Almeida da (2005),Teoria Geral de Direito Civil, 4ª edição, Coimbra: Coimbra Editora.

MOTA Pinto, Paulo (1999),Conformidade e garantias na venda de bens de consumo. A Directiva 1999/44/CE e o Direito português in: Estudos de Direito do Consumidor nº. 2. 2000.

NABAIS, José Cabalta (2010), O estatuto constitucional dos consumidores in: estudo em Homenagem ao prof. Dr. Sérvulo Correia, Coimbra Editora, Vol. I.

NASCIMENTO, Ana Rita (s.d), Algumas notas sobre concorrência desleal- Disponível em http:// www.apdi.pt.

NITU, Cristina (2009), *L'autonomie du droit de la consommation*

OLIVEIRA, Fernando Baptista (2009), O conceito do consumidor perspetivas nacional e comunitária, Almedina, Coimbra,

OLIVEIRA, Nuno Manuel Pinto (2011), Princípio de Direito dos contratos, Coimbra Editora.

ORLANDO, Salvatore (2011), *The Use of Unfair Contractual Terms as an Unfair Commercial Practice. In: European review of contract law, n.º 7, p. 25-56.*

OLAVO, Fernando (1970), Direito Comercial 2º edição Vol I. AAFDL

PASSINHAS, Sandra (s.d.), Estudo de Direito do Consumidor https:// www.Fipapt.

PAÚL, **Jorge Patrício** (2003), Breve análise do regime da concorrência desleal no novo Código da Propriedade Industrial, in: Revista da ordem dos advogados, ano 63.

PAÚL, Jorge Patrício (1997), Os pressupostos da concorrência desleal, in: Concorrência desleal (obra coletiva), Coimbra, Almedina.

POMAR, Fernando Gómez (2006) The Unfair Comercial Practices Directive: A Law and Economics Perspective , in: Revista para el Análisis del Derecho, Barcelona disponível *online*

PEREIRA, Miguel Mendes (2009), Lei da Concorrência Anotada, Coimbra, Coimbra Editora.

PEGO, J. Paulo Mariano (2001), A posição dominante relativa no direito da concorrência, Coimbra, Almedina.

RABAÇAL, Tomás C. Rodrigues (2020), Interpretação actualista da cláusula geral de concorrência desleal, Coimbra, Almedina.

REBELO, Fernanda Neves (2012), Direito à informação do consumidor na contratação à distância, in AA.VV., A causa dos direitos dos consumidores, Coimbra Almedina.

RIBEIRO, Daniela Dos Santos (2016), Práticas comerciais desleais-interesses protegidos. Universidade do Minho.

RODRIGUES, Hélio T. Rigor (2008),A proteção dos consumidores vulneráveis nas práticas comerciais desleais: análise da Directiva 2005/29/CE e do Decreto-Lei 57/2008 in: Revista portuguesa de Direito do Consumo nº 56.

RODRIGUES, Luís Silveira (2014), Praticas comerciais desleais na perspetiva da defesa do consumidor in: AA.VV., Direito do Consumo, centro de estudos judiciários, E-Book (disponível *online).*

SÁ, Almeno de (2005),Cláusulas contratuais gerais e Directiva sobre cláusulas Abusivas, 2 ª edição revista e aumentada. Coimbra, Almedina.

SANTOS, Teresa Moura dos (2015), A Tutela do consumidor entre os contratos de adesão e as práticas comerciais desleais. Revista eletrónica de Direito (RED).

SANTOS, António Carlos Gonçalves, Maria Eduarda Marques, Maria M. Leitão (1999), Direito Económico, 3ª edição, Coimbra, Almedina.

SIMÕES, Fernandes Dias (2012), O conceito de consumir o Direito português in:justnet,35. Disponível *online.*

SILVA, João Calvão Da (1990), A responsabilidade civil do produtor. Coimbra Editora Almedina.

SIMÃO, Jorge André Carita (2012),A repressão das práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno europeu, in: Revista de Direito das Sociedades nº. 4.

SILVA e Sousa Pedro (2012), Direito industrial, noções fundamentais. Coimbra Editora.

TELLES, Inocêncio Galvão (2002),Manual dos contratos em geral. Coimbra Editora.

VASCONCELOS, De Pais Pedro (2011), Direito Comercial, Vol. I. Coimbra Almedina.

VICENTE, Dário Moura (2008), A tutela internacional da propriedade intelectual. Coimbra, Almedina.

WILLETT, Chris (2010), *Fairness and consumer decision making under the unfair commercial practices directive in: Journal of consumer policy nº3 setembro vol 33.*

WILLIAMS, Jane e Hare, Caroline (2010), *Early experiences of the enforcement of the unfair commercial practices directive in Scotland in: Journal of Consumer Policy* nº4 dezembro vol *33*.

JURISPRUDÊNCIA

Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça 05/ 07/2016, processo nº. 1129/11.5TBCVLC.CL.SL.

Acórdão do Tribunal Constitucional processo nº. 153/1990 de 3 de Maio de 1990.

Acórdão do Tribunal Constitucional nº. 650/2004 de 23 de Fevereiro de 2005.

Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia de 22 de Novembro 2001- processo nº. C-541/99 e C-542/99.

Acórdão do Tribunal de Arbitral de Consumo de 28/ 04/2019, processo nº. 3558/2018 TAC.

Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia de 15 de Março de 2012- processo c nº. 453/10 Acórdão Perenicova de Perenic.

LEGISLAÇÃO

Código Civil

Código das Propriedade Industrial

Código da Publicidade

Constituição da República Portuguesa

Decreto-Lei nº 57/2008, de 26 de março lei das práticas comerciais desleais

Lei da Defesa do Consumidor

Directiva 2005/29/CEE do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de maio

LISTA ELECTRÓNICA

http://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/421/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Doutoramento%20Elionora%20Santos%202014.pdf.

http://ww2.fd.ulisboa.pt/LinkClick.aspx?fileticket=NMgU-YEhrc8%3D&tabid=417

https://www.Fipa.pt / competitividade /praticas-comerciais – mais – leais.

https://www.cgd.pt/Site/Saldo - Positivo/ casa, e família/Pages/ novas medidas apoio familias.aspx

https://www.portugal2020.pt/content/ novo - programa de apoio a produção nacional para micro e pequenas empresas.

https://www.anacom - consumidor.pt/-covid-19

Tratado de Maastricht - Publicação no joc nº 364, de 18 Dezembro 2000

www.dgsi.pt

https://camilagdutra.jusbrasil.com – Direito da Concorrência na defesa do consumidor.

http://www.apdi.pt/pdf/Ana-Rita-Nascimento -Algumas -Notas sobre -Concorr%C3%ANCia-Desleal-art.pdf).

https://cije.up.pt/pt/red/ edições – anteriores /2016-nordm-1/ a-tutela –do – consumidor-entre –os-contratos –de –adesao-e –as-praticas-comerciais-desleais/.