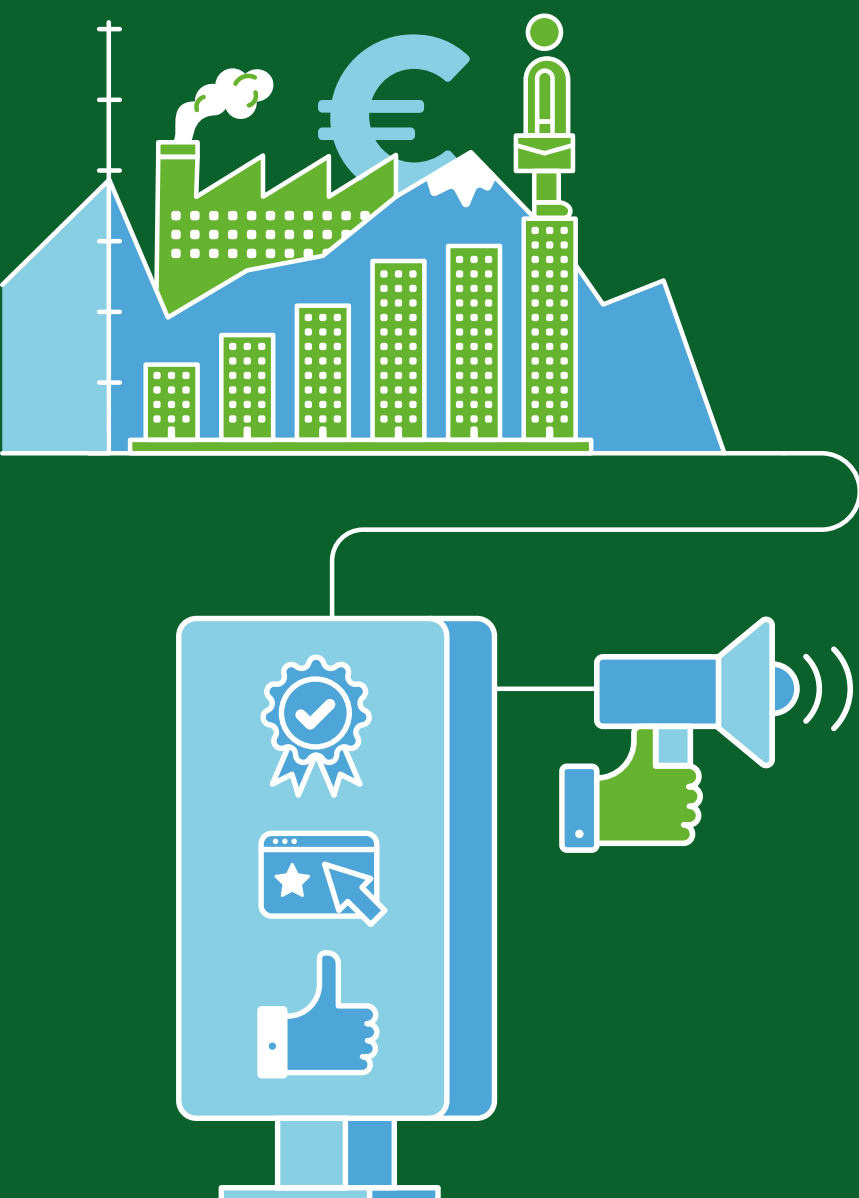
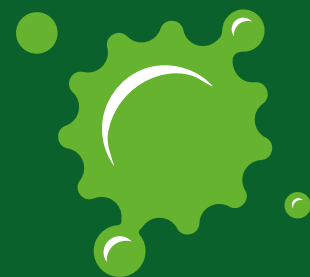


COVID-19

# COMUNICAÇÃO PUBLICITÁRIA

Recomendações para os agentes  
económicos e alerta para os consumidores



## Enquadramento



A **Direção-Geral do Consumidor**, enquanto organismo público do Ministério da Economia e da Transição Digital, competente para acompanhar e fiscalizar a publicidade, vem monitorizando a comunicação publicitária que, de forma implícita ou explícita, utiliza ou faz referência à doença COVID-19, para promoção e venda dos seus produtos ou serviços.

Também,



A **Auto Regulação Publicitária**, enquanto organismo privado, que promove a autorregulação no setor da comunicação comercial e a defesa da liberdade de expressão comercial, está a acompanhar a Indústria e a apoiar os agentes económicos atento o quadro da Pandemia de COVID – 19.

## Introdução



A Pandemia de COVID-19 está a causar um impacto significativo no comportamento das empresas e dos consumidores, levando os anunciantes, agências e meios a procurar oportunidades que os ajudem a construir relacionamentos personalizados e duradouros com os seus públicos-alvo, de uma forma segura, à distância.



A **Direção-Geral do Consumidor (DGC)**, no âmbito do acompanhamento e fiscalização da comunicação publicitária, verifica que as empresas adaptaram a sua comunicação ao meio digital tendo em conta as necessidades dos consumidores, em situação de confinamento/recolhimento, assumindo uma crescente responsabilidade social e preocupação com as regras legais em vigor.



A **Auto Regulação Publicitária (ARP)** congratula-se pelo facto de os anunciantes, agências e meios usarem a sua criatividade para apoiar o Estado e as pessoas nestes momentos de dificuldade, não só através de anúncios de serviço público, prestando informação, como também disponibilizando graciosamente recursos, bens e serviços, e concedendo inclusivamente apoios financeiros.

## Sensibilização dos agentes económicos



A DGC e a ARP entendem, ao abrigo do Protocolo de Cooperação celebrado entre as partes, conjugar esforços para lembrar a todos os profissionais do setor a necessidade de a publicidade:

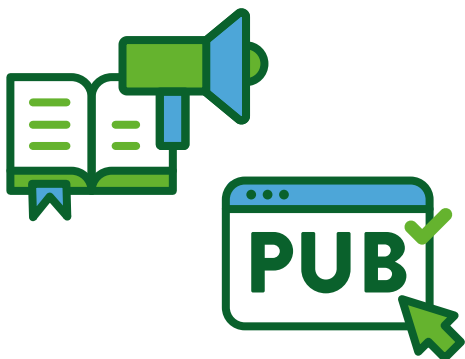
- » **RESPEITAR** os princípios estabelecidos na Lei para a comunicação publicitária e os princípios da decência, honestidade e veracidade contidos no Código de Conduta da ARP;
- » **VEICULAR** informação clara e verdadeira, correspondendo às expectativas criadas nos consumidores;
- » **VEICULAR** informação essencial, exata, compreensível e legível para que os consumidores possam fazer escolhas esclarecidas (ex. o preço total dos bens e serviços, custos e prazos associados a entregas se aplicável);
- » **NÃO EXPLORAR** a susceptibilidade, a vulnerabilidade e o estado de necessidade dos consumidores, em particular os consumidores vulneráveis;
- » **ASSEGURAR** que todas as alegações utilizadas estão comprovadas cientificamente, especialmente qualquer alegação que indique, de forma explícita ou implícita, benefícios para a saúde, devendo as provas estar imediatamente disponíveis;
- » **NÃO ALEGAR** falsamente que o bem ou serviço é capaz de curar ou ajudar a prevenir e curar doenças, designadamente, a COVID-19. Qualquer conteúdo comercial que alegue a cura ou promova produtos que alegadamente tratam ou combatem a COVID-19 constitui uma prática enganosa;
- » **NÃO CONTRARIAR** ou minar os conselhos e recomendações das Autoridades Públicas de Saúde ou explorar a ansiedade dos consumidores;

## Bases legais e éticas e recomendações

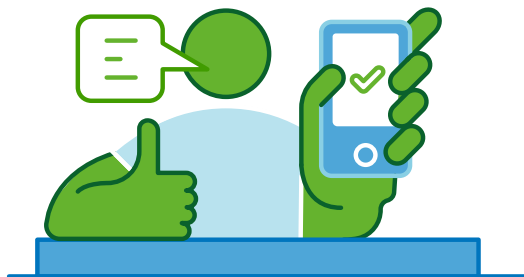


A DGC e a ARP lembram ainda que:

- » O Código da Publicidade e o Regime das Práticas Comerciais Desleais, são aplicáveis também no ambiente digital (incluindo as redes sociais);
- » O Código de Conduta da Auto Regulação Publicitária em Matéria de Publicidade e outras formas de Comunicação Comercial também contempla a Publicidade e outras formas de Comunicação Comercial através dos Meios Interativos e/ou Digitais;
- » A publicidade deve ser sempre inequivocamente identificada como tal;
- » Nas redes sociais, todo o conteúdo publicitário deve conter #PUB no início da mensagem, de modo que seja claro para o consumidor que está perante publicidade.



## Alerta para os consumidores



A DGC e a ARP alertam os **CONSUMIDORES** para:

- » **A IMPORTÂNCIA DE NAVEGAREM** em sítios da internet seguros e fidedignos;
- » **NÃO ACREDITAREM** em conteúdos divulgados ou partilhados em sítios da internet e em redes sociais que promovam produtos ou serviços que aleguem possuir a cura para a COVID - 19. A divulgação destes conteúdos constitui uma prática enganosa;
- » **TEREM** especial **ATENÇÃO** às mensagens publicitárias de produtos de limpeza, desinfetantes para as mãos ou máscaras protetoras, que podem ser falsas ou enganosas, por alegarem características ou resultados que os produtos não têm;
- » **CONFIRMAREM** as fontes de informação. É fundamental terem atenção ao que leem e veem na internet e nas redes sociais e não partilharem informação que não provenha de fonte oficial;
- » **SE CERTIFICAREM** da autoria e veracidade de campanhas de angariação de bens e donativos financeiros, antes de efetuarem qualquer donativo. Em caso de dúvida, pesquisar, perguntar e confirmar previamente a autenticidade da informação junto das autoridades de segurança pública são fundamentais;
- » **NÃO FORNECEREM** informações financeiras, nomeadamente, números de contas bancárias, senhas e números de cartão de crédito. Na dúvida, contactarem as autoridades competentes.

## Informação adicional



A **Direção-Geral do Consumidor**, no âmbito das suas competências de fiscalização e sancionamento em matéria de publicidade, prosseguirá a sua atividade fiscalizadora e adotará as medidas necessárias para fazer cessar as práticas abusivas que sejam identificadas.

Visite o sítio da internet da Direção-Geral do Consumidor em:

[www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)



A **Auto Regulação Publicitária** disponibiliza vários serviços, a anunciantes, agências e meios, sejam ou não Associados da ARP. Para conhecer e aceder aos serviços, consulte o sítio da internet da ARP em: <https://auto-regulacaopublicitaria.pt>

Covid-19

# COMUNICAÇÃO PUBLICITÁRIA

**Recomendações  
para os agentes económicos  
e alerta para os consumidores**

**Direção-Geral do Consumidor**

Email: [dgc@dg.consumidor.pt](mailto:dgc@dg.consumidor.pt)

**Auto Regulação Publicitária**

Email: [geral@auto-regulacaopublicitaria.pt](mailto:geral@auto-regulacaopublicitaria.pt)