

EXTRACTO DE ACTA

Reunida no quinto dia do mês de Março do ano de dois mil e vinte e cinco, a Primeira Secção do Júri de Ética da Auto Regulação Publicitária, apreciou o processo nº 1J/2025 tendo deliberado o seguinte:

«Processo n.º 1J/2025

1. Objeto dos Autos

1.1. Através do “Formulário de Reclamações para Pessoas Singulares” disponibilizado pela ARP no seu sítio da internet, um Particular devidamente identificado nos autos e adiante abreviadamente designado por Denunciante, apresentou junto do Júri de Ética Publicitária (adiante indiscriminada e abreviadamente designado por Júri ou JE), uma queixa contra a MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A. (adiante MEO ou Denunciada), pela publicidade difundida nas redes sociais Facebook e Instagram, de um pacote de serviços TV+Net+Voz por EUR 29,49 por mês - Campanha 15 anos do serviço de telecomunicações MEO. Alega o denunciante que a publicidade “omite informações essenciais sobre a real mensalidade do serviço ao longo do período de fidelização, levando os consumidores a acreditar que o preço de €29,49/mês se mantém constante durante o contrato.”, quando o preço apenas se mantém por 4 meses num contrato de 24 meses. Por esta razão, entende o denunciante que a comunicação “induz em erro e pode influenciar a decisão dos consumidores de forma desleal.”, violando o art.º 11.º do Código da Publicidade, constituindo publicidade enganosa.

1.2. Notificada para o efeito, a MEO apresentou contestação, considerando a alegação de publicidade enganosa desprovida de qualquer fundamento. A Denunciada alega que ao contrário do afirmado pelo denunciante, “todos os

anúncios referem explicitamente que o pacote está disponível «desde €29,49/mês», nunca afirmando que este será o valor fixo durante os meses do contrato”, sendo que “O termo «desde» indica que este é o valor de entrada, sendo que o preço final depende das escolhas do cliente no momento da adesão.”. A Denunciada argumenta que “Na realidade estamos perante elementos variáveis da oferta, designadamente o valor da mensalidade e a duração dos descontos, os quais dependem da combinação de fatores escolhidos pelo cliente, como, por exemplo, a velocidade do serviço contratado e vantagens de adesão, não cumulativas, que podem incluir descontos temporários (4 meses ou 24 meses) ou a oferta de um equipamento (ex: Smart TV Xiaomi).” E que nunca é afirmado que o valor de €29,49/mês se aplica durante os 24 meses do contrato. Alega, ainda, a Denunciada que todos os anúncios direcionam para a página da oferta, onde está disponível, com apenas um click, o detalhe completo, o que permite um acesso imediato e direto a esta informação, garantindo transparência ao consumidor, e que “a «mensagem publicitária» (publicidade) é de que esta não é composta tão só, pela elementos que os denunciantes descrevem, mas é composta, isso sim, pelo conjunto de informações/elementos e suportes constantes dos diversos suportes que a compõem, bem como do site www.meo.pt, nos diversos “banners” e “shortlinks” existentes, na internet e noutros meios de comunicação.”

1.3. Dão-se por reproduzidos a queixa e a contestação, bem como os documentos juntos pelas Partes.

2. Enquadramento ético-legal

Dispõe-se no artigo 4.º, n.º 1 do Código de Conduta da ARP, sob a epígrafe “*Princípios Fundamentais*”, que “*Todas as comunicações comerciais devem ser legais, decentes, honestas e verdadeiras*” sendo que, nos termos do respetivo artigo 9.º, n.ºs 1 e 2, alíneas a) e b) daquele Código de Conduta,

sob a epígrafe “Veracidade”, “*A Comunicação Comercial deve ser verdadeira e não enganosa*” e “*deve proscrever qualquer declaração, alegação ou tratamento auditivo ou visual que seja de natureza a, directa ou indirectamente, mediante omissões, ambiguidades ou exageros, induzir, ou ser susceptível de induzir, em erro o Consumidor sobre características essenciais do Produto ou que sejam determinantes para influenciar a escolha do Consumidor, como por exemplo: (...) e o valor do Produto e preço total a pagar pelo Consumidor.*”

Efetivamente, a informação clara e transparente sobre o custo total do produto ou serviço é imprescindível para uma decisão consciente por parte do consumidor. Este é um princípio essencial, aplicável até no caso dos chamados “preços dinâmicos”, em que a Comissão Europeia, na orientação de 2021 sobre a aplicação da Diretiva das Práticas Comerciais Desleais, ao mencionar as condições sob as quais os comerciantes podem ajustar os preços de forma dinâmica destaca que, apesar da liberdade dos comerciantes em alterar os preços, é imprescindível que sejam fornecidas informações claras e acessíveis sobre o custo total do produto ou serviço, incluindo impostos e encargos adicionais, mesmo quando o preço não pode ser definido com antecedência, devido às características variáveis do produto ou serviço.

Ora, no caso em análise, poder-se-ia dizer que o preço anunciado seria o preço base e o preço final seria alterado consoante os serviços adicionados, correspondendo ao que habitualmente é conhecido como o pacote básico. Neste caso, entendemos que a expressão “*desde*” seria perceptível e não suscetível de induzir em erro o consumidor.

No entanto, no caso em apreço, a situação é outra. A Denunciada nunca indica existir um pacote cujo preço seja de €29,49 por mês, antes confirmando que, não obstante a variabilidade do preço consoante os

serviços adquiridos, esta mensalidade, em qualquer caso, apenas se mantém por 4 meses e não pelo período total do contrato, ou seja, por 24 meses.

A Diretiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, na alínea e) do n.º 1 do art.º 6.º e a Diretiva relativa às Práticas Comerciais Desleais, no seu art.º 7.º, estabelecem que os consumidores devem ser devidamente informados acerca de elementos essenciais e pertinentes antes de celebrarem um contrato. Entre os dados que devem ser comunicados, destaca-se o preço efetivo do produto ou serviço que se pretende adquirir. Se por alguma razão o preço não puder ser calculado razoavelmente com antecedência, deve estar indicado como é que este o será, caso contrário configura uma omissão enganosa à luz do regime das práticas comerciais desleais.

Por sua vez, trata-se de um contrato com período de fidelização que corresponde ao “período durante o qual o utilizador final se compromete a não denunciar um contrato ou a não alterar as condições acordadas” [art. 3.º, n.º 1, al. ee), da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto], o que implica a manutenção do preço ao longo do período de duração do mesmo.

Ora, entende este JE que a expressão “desde” é uma expressão passível de ser entendida de forma literal por parte do consumidor médio, razoavelmente atento, esclarecido e informado. Mas não será nunca entendida como preço aplicável apenas durante alguns meses do contrato, mas sim como mensalidade que hipoteticamente o seu pacote de serviços poderá ter.

Não tendo a Denunciada efetuado prova de que dispõe de um tarifário com aquele valor mensal - o que não deixa de ter efeito atendendo à norma de instrução em matéria de observância do princípio da veracidade nas alegações publicitárias -, antes admitindo que o tarifário se aplicará apenas

na fase inicial do contrato, entende este JE que a alegação comercial consubstancia uma prática de publicidade enganosa.

3. Decisão

Por todo o exposto, delibera a Primeira Secção do Júri de Ética da ARP no sentido de que a comunicação comercial da responsabilidade da MEO veiculada em suporte internet - em apreciação no presente processo -, se encontra desconforme com os artigos 4.º, n.º 1, 9.º, n.ºs 1 e 2, alíneas a) e b) bem como com o artigo 12.º, todos do Código de Conduta da ARP, pelo que a sua divulgação não deverá ser reposta - quer na sua totalidade, quer em termos parciais, seja em que suporte for - caso se mantenha o tipo de ilícito apurado pelo JE.».

A Presidente da Primeira Secção do Júri de Ética da Auto Regulação
Publicitária