

Práticas Comerciais Desleais



Luís Silveira Rodrigues

7 de março de 2014

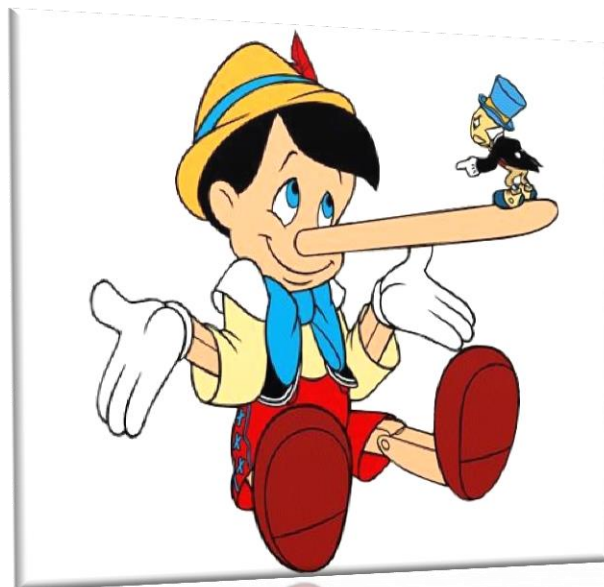
Práticas Comerciais Desleais

1. Âmbito
2. Cláusula Geral
3. Práticas Comerciais Enganosas
 - a. Ações enganosas
 - b. Omissões enganosas
4. Práticas Comerciais Agressivas
 - a. Assédio, coação e influência indevida
5. Responsabilidade



Práticas Comerciais Desleais

Cláusula Geral – Art.º 4º:



São proibidas as práticas comerciais desleais.

Práticas Comerciais Desleais

Três níveis:

1. Prática comercial desleal em geral;
2. Práticas comerciais desleais em especial - práticas enganosas, práticas agressivas na sua formulação genérica, práticas dirigidas a grupos particularmente vulneráveis de pessoas;
3. Práticas comerciais consideradas enganosas e agressivas em qualquer circunstância.

Práticas Comerciais Desleais

Em Geral

Prática comercial desleal – art.º 5º

Desconforme com a diligência profissional

Distorça ou possa distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor ou

Afete o comportamento económico do consumidor relativamente a certo bem ou serviço

Práticas Comerciais Desleais

CrITÉrios de AferiÇão

Diligência Profissional:

O padrão de competência especializada 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 e ou com o princípio geral de boa f  no âmbito da atividade profissional



Práticas Comerciais Desleais

CrITÉrios de Aferição

Maria Antonieta da Costa Ramalho Olivença
Rua Rainha St  Isabel, n  38 Cave Esq.
2735-488 Cacém

Active Clinic
CMFI- Clínica de Medicina Física Integrada, S. A.
Av. Conselheiro Fernando de Sousa, n  19, 7.  piso
1070-072 Lisboa

Lisboa, 16 de Maio de 2013

Carta Registada com Aviso de Recep o

ASSUNTO: Contrato n.  17475

Exmos. Senhores,

No dia 10 de Abril de 2013, no seguimento de um telefonema por parte de V. Exas., acabei por me deslocar   V/ instala es para um rastreio de saúde, uma vez que me informaram ao telefone que eram uma clínica que fazia tratamentos para tirar as dores, onde após larga insistência assinámos o contrato acima indicado.

Ficou acordado que usufruiria de um pacote de 8 sessões de Mobilidade Geral e Correção Postural, um pacote de tratamentos de electroterapia e um pacote de 16 massagens de Relaxamento e paguei a quantia de 1000 , tendo ainda entregue um cheque do restante valor, uma vez que o valor total do contrato é de 1985 . Depois de começar os tratamentos em vez de melhorar come ei a ficar pior até que tive que ir ao hospital, tendo sido informada pela médica que me atendeu que os tratamentos que andava a realizar não eram os indicados para os meus problemas.

Por me sentir enganada, vítima de uma prática desleal enganosa, solicito a anula o do contrato e a devolu o dos cheques entregues.

Aguardo resposta por escrito no sentido da regulariza o desta situa o e de confirma o da resolu o do contrato no prazo máximo de 10 dias sob pena de nos vermos forçados a recorrer a outras instâncias,

Com os melhores cumprimentos,

Maria Antonieta Olivença



Práticas Comerciais Desleais

CrITÉrios de AferiÇão

DistorÇão substancial:



Prática comercial que prejudique sensivelmente a aptidão do consumidor para tomar uma decisão esclarecida

Que o conduza a tomar uma decisão que não teria tomado de outro modo.

Práticas Comerciais Desleais

23 SET. 2013

Maria Clementina Ribeiro Rodrigues
Largo dos bombeiros Voluntários nº 1-2º Esqº
2625-402 Forte da Casa

Optimus-comunicações sa
Av António Augusto de Aguiar 31-1ºc
1050-013 Lisboa

Forte da Casa 19 de Setembro de 13

Carta registada com aviso de recepção

Assunto: Quebra de contrato no período de fidelização

Exmo. Sr. ou Sr.ª

Venho por este meio esclarecer o motivo da minha atitude perante os vossos serviços. No dia 08/05/13 assinei com uma comercial do vosso serviço, que me abordou na minha residência, um contrato pelo serviço do telefone, que segundo a mesma, me traria vantagens em termos monetários em relação ao serviço da Meo da qual sou cliente, há já algum tempo.

A explicação dada, foi que na minha então fatura atual da Meo, seria deduzido o valor 20 Euros, relativo ao serviço do telefone, e ficaria com uma mensalidade de 10,45 Euros pelo vosso serviço. Verificando eu posteriormente, junto da Meo que tal não correspondia à verdade, fiquei indignada por tamanha desonestidade. Nos tempos de hoje, não é fácil fazer frente às despesas diárias, e a minha intenção era mesmo evitar alguns custos.

Pensei contudo, que tudo tinha sido consolidado através dos dois serviços. Já fui então contactada por vós, através de faturas para pagamento e de chamadas de telefone. Mas não concordo com a penalização aplicada, uma vez que fui eu a pessoa lesionada, através de propaganda enganosa. Já esclareci no entanto, que pretendo pagar o valor das chamadas efectuadas, assim como restituir o equipamento que está em meu poder.

Toda esta minha explicação já foi feita para as assistentes do call center. O serviço de telefone refere-se ao nº 219592102.

Sem mais assunto de momento, apresento os melhores cumprimentos e subscrevo-me

Maria Clementina Ribeiro Rodrigues

P.S. = Após contacto telefónico, e vosso pedido, envio esta carta que enviei a Optimus.

Dna. Joana Pantoja
Telecom
Tél. fixo
Re. fidelizaç
Pc Desleais
Mdia
Asf



Práticas Comerciais Desleais

CrITÉrios de AferiÇão

Consumidor médio:



Definição europeia:

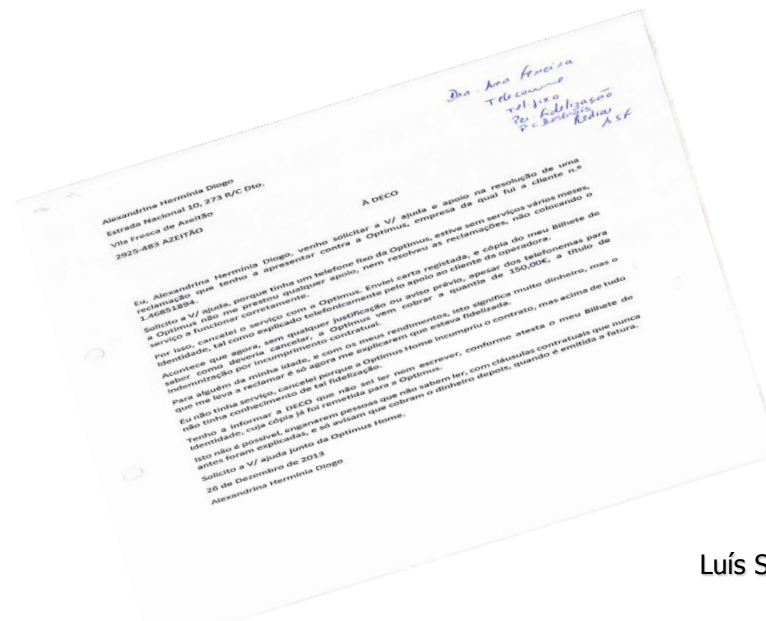
Razoavelmente bem informado,
observador e circunspecto tomando
em consideração os fatores sócio
culturais e linguísticos.

Práticas Comerciais Desleais

Critérios de Aferição

Terho a informar a DECO que não sei ler nem escrever, conforme atesta o meu Bilhete de Identidade, cuja cópia já foi remetida para a Optimus.

Isto não é possível, enganarem pessoas que não sabem ler, com cláusulas contratuais que nunca antes foram explicadas, e só avisam que cobram o dinheiro depois, quando é emitida a fatura.

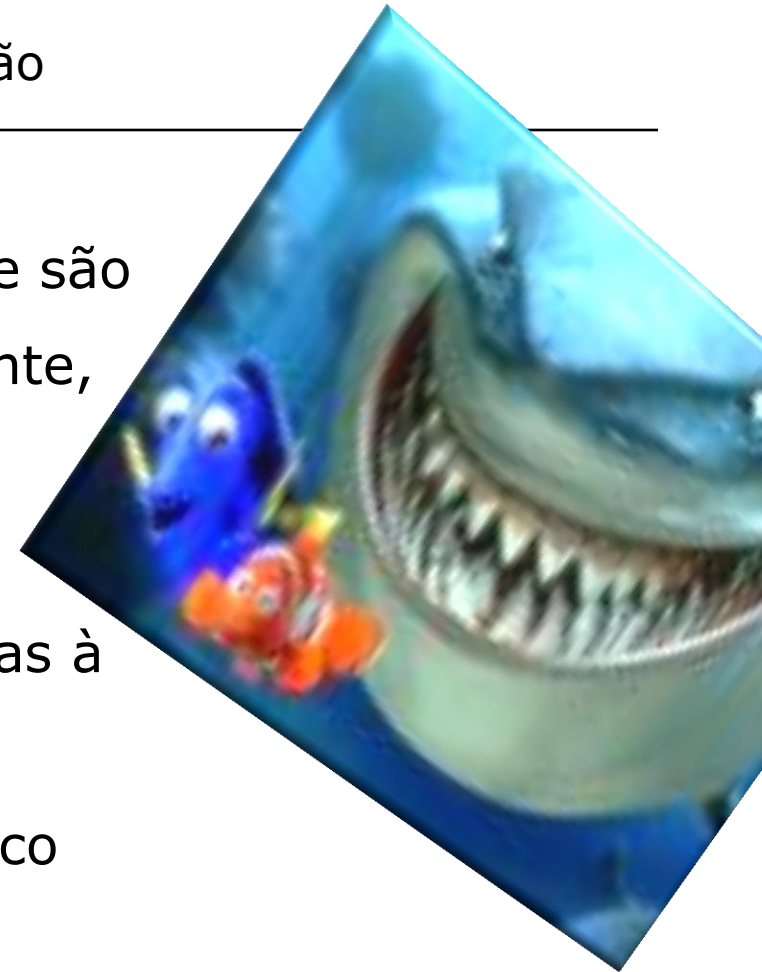


Práticas Comerciais Desleais

Critérios de Aferição

A maior parte dos consumidores que são alvo destas práticas são, precisamente, os menos protegidos.

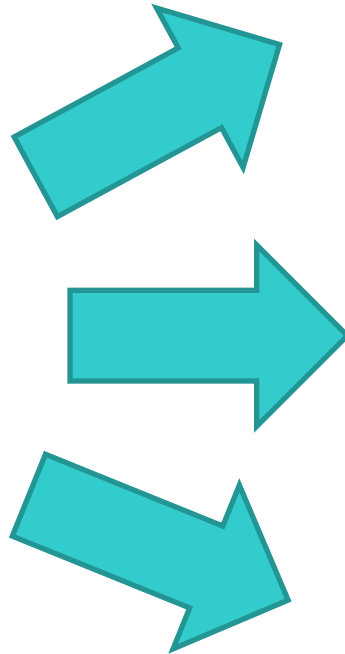
As práticas comerciais desleais aliadas à especial vulnerabilidade dos consumidores levam a decisões pouco esclarecidas e irrefletidas.



Práticas Comerciais Desleais

Em Especial

Práticas Comerciais
Enganosas:



Ações e Omissões
Enganosas- art.ºs
7º, 8º e 9º

Único grupo
particularmente
vulnerável –
art.º 6º al. a)

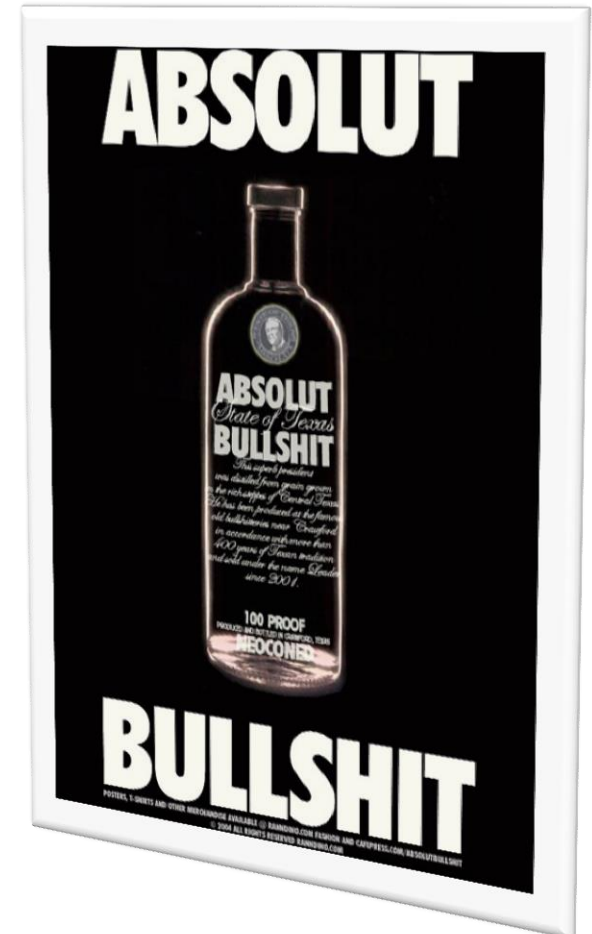
Práticas Agressivas –
art.ºs 11º e 12º

Práticas Comerciais Desleais

CrITÉrios de AferiÇão

Ações Enganosas

- cont m falsa informação relativa a certos elementos;
- induz em erro o consumidor;
- leva-o a tomar uma decisão que não teria tomado de outra forma;
- mesmo que a informação seja factualmente correta.



Práticas Comerciais Desleais

Aparece
na sua etiqueta

GRÁTIS?

Se assim é,
Parabéns!
Peça o seu prémio
já e receba-o.

Campanha "PACK TELEFÓNICO"

**E mais,
TOTALMENTE
GRATIS***
se responde já...

PREMIO ESPECIAL

TELEMÓVEL

+ Máquina fotográfica digital integrada

NOKIA 7650

ENTREGA POR ORDEM DE PEDIDO

ainda, reclame este prémio:

€ 7.500,00 (1.503.615 \$)
serão entregues à pessoa apurada como vencedor

RASPE, RECORTE E COLE ESTA ETIQUETA NO SEU CUPÃO DE PEDIDO

envie-os por MMS
electrónico através
electrónico: SMTP,
electrónicos.

Práticas Comerciais Desleais

Sumário da Legislação de Defesa do Consumidor na UE, a Garantia Limitada de 1 Ano da Apple e o Plano de Proteção AppleCare

	Legislação de Defesa do Consumidor na UE	Garantia Limitada de 1 ano da Apple	Plano de Proteção AppleCare
Cobertura da reparação ou substituição	Defeitos existentes na data de entrega ao cliente	Defeitos que surjam após a data de entrega ao cliente	Defeitos que surjam após a data de entrega ao cliente
Prazo de denúncia	2 anos (mínimo) a contar da data de entrega	1 ano a contar da data de compra	3 anos a contar da data de compra para Mac ou monitor Apple 2 anos a contar da data de compra para Apple TV, iPad, iPhone ou iPod
Custos de cobertura	Sem custos adicionais	Sem custos adicionais	Disponível mediante pagamento de custos adicionais
Quem contactar para apresentar uma reclamação	Vendedor	Assistência técnica telefónica da Apple, Loja Apple ou Prestador de Serviços Autorizado da Apple	Assistência técnica telefónica da Apple, Loja Apple ou Prestador de Serviços Autorizado da Apple
Opções de serviços incluídas	Contactar o vendedor para mais informações	Serviço de recolha e entrega ou serviço de assistência via postal	Serviço de recolha e entrega ou serviço de assistência via postal; serviço expresso de substituição para iPad e iPhone; ou serviço no local para computadores de secretária
Cobertura no estrangeiro	Contactar o vendedor para mais informações	Sim	Sim
Assistência técnica telefónica	Não	90 dias a contar da data de compra	3 anos a contar da data de compra para Mac ou monitor Apple 2 anos a contar da data de compra para Apple TV, iPad, iPhone ou iPod

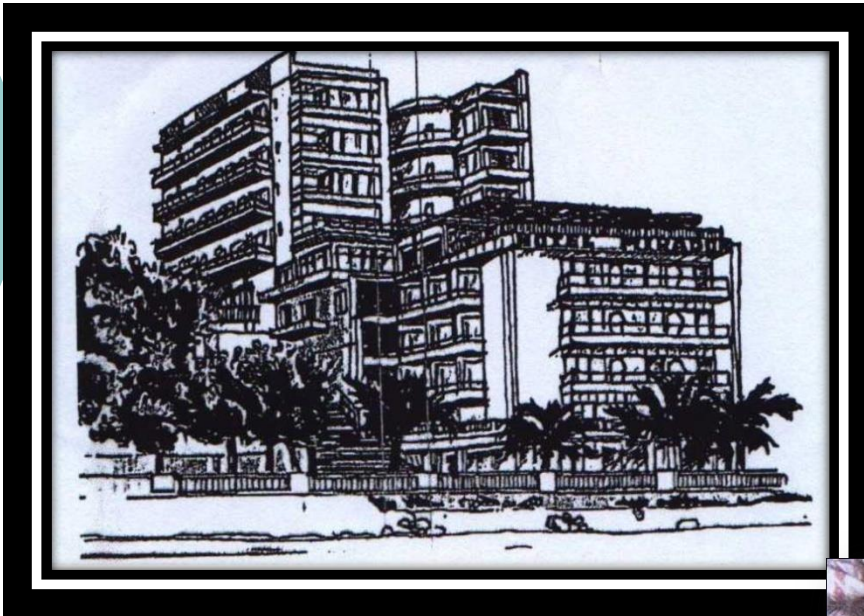
Práticas Comerciais Desleais

Omissões Enganosas

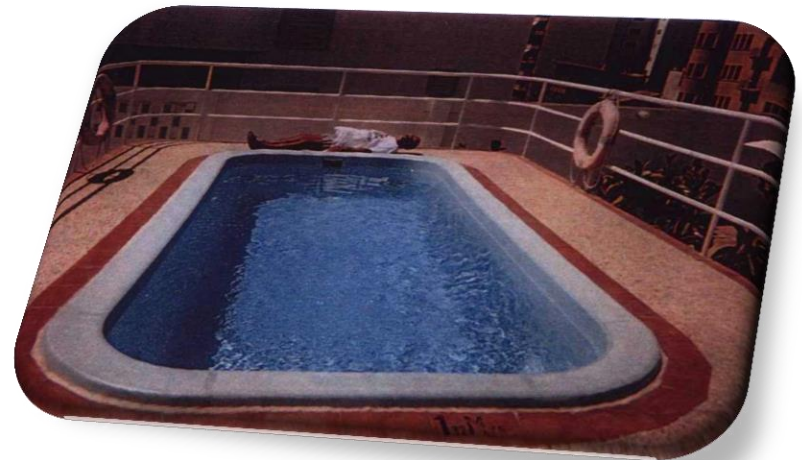
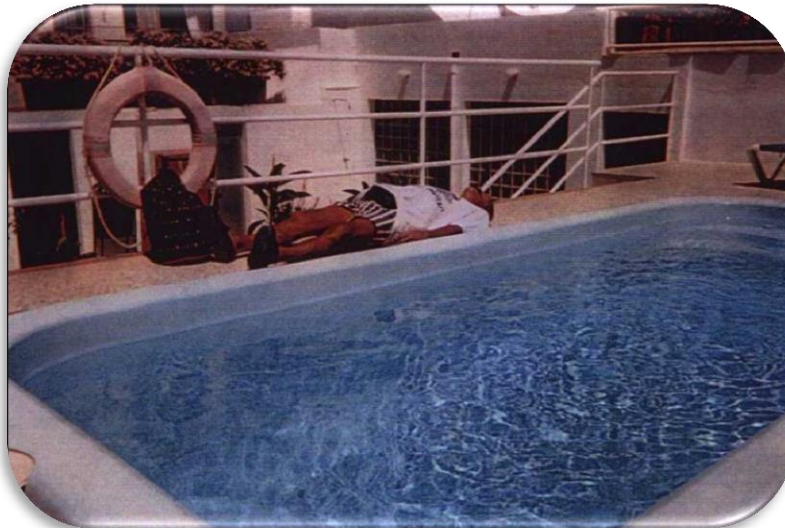
- omite informação substancial;
- oculta essa informação;
- apresenta-a de forma pouco clara,
ininteligível ou tardia;
- não refere a intenção comercial da prática;
- induz o consumidor a tomar uma decisão que de
outro modo não tomaria;



Práticas Comerciais Desleais



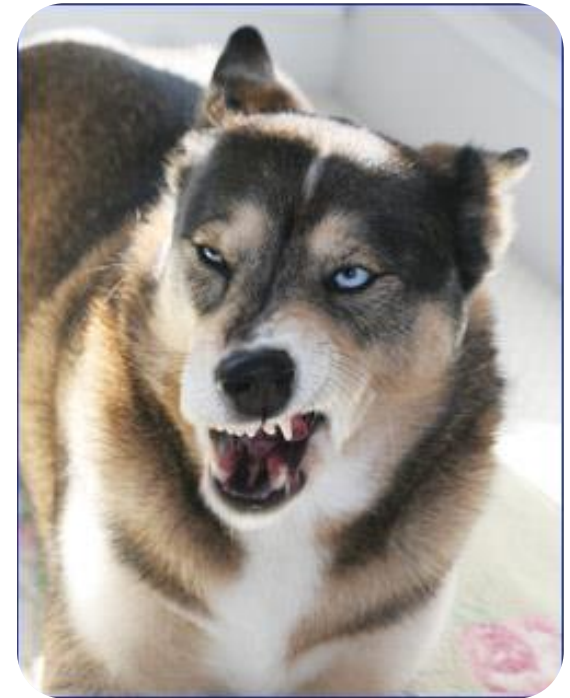
Práticas Comerciais Desleais



Práticas Comerciais Desleais

Práticas Comerciais Agressivas

- utilização de assédio, coação ou influência indevida;
- que limite de forma significativa a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor;
- induza o consumidor a tomar uma decisão que não teria tomado de outro modo;



Práticas Comerciais Desleais

Critérios de Aferição

- Momento, local, natureza a persistência;
- Recurso a linguagem ou comportamentos ameaçadores ou injuriosos;
- Aproveitamento consciente de alguma vulnerabilidade especial do consumidor;
- Qualquer entrave não contratual ao exercício dos direitos do consumidor

Práticas Comerciais Desleais

Responsabilidade

- Os contratos são anuláveis ou modificáveis segundo juízos de equidade;
- Indemnização pelos prejuízos nos termos gerais;
- Ação inibitória;



Práticas Comerciais Desleais

obrigado