

DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

- Recomendação aos operadores económicos sobre a utilização de Selos distintivos nas Comunicações Comerciais -

A Direção-Geral do Consumidor (adiante DGC), enquanto entidade pública competente para assegurar a proteção dos direitos e interesses dos consumidores e no âmbito das suas competências de fiscalização e acompanhamento da publicidade comercial e institucional, considera útil transmitir algumas orientações relativas à proliferação dos Selos distintivos.

Com a expansão desta forma de comunicação por parte das empresas, é fundamental informar que os critérios utilizados para a criação dos Selos não são uniformes. É de salientar que determinadas características e qualidades apresentadas pelos produtos, marcas ou serviços objeto desses selos são apenas limitados a algumas empresas ou baseados em escolhas de consumidores que têm por base amostras pouco representativas.

A DGC verificou que a proliferação das menções distintivas que têm surgido no mercado é suscetível de confundir os consumidores, sendo necessária uma maior transparência da comunicação comercial por parte das empresas que as promovem. É ainda fundamental que os consumidores estejam informados sobre a forma de atribuição destes Selos distintivos.

Os operadores económicos devem transmitir claramente a forma de atribuição de determinado Selo, informando sobre os requisitos necessários para a candidatura a essas menções distintivas e para o processo da sua atribuição.

É também indispensável esclarecer:

- Se os Selos distintivos de produtos e serviços têm subjacente critérios de natureza técnica;
- Se resultam da preferência de grupos representativos de consumidores correspondendo a amostras fidedignas; ou
- Se são baseados no pagamento de uma contrapartida, designadamente pecuniária.

Só deste modo será assegurado que o consumidor não é induzido em erro pelos Selos distintivos apostos em produtos e serviços e estará em condições de fazer escolhas esclarecidas.

Assim, a Direção-Geral do Consumidor recomenda:

- aos operadores económicos que atribuem ou gerem a atribuição de Selos distintivos que divulguem os critérios previamente estabelecidos para a atribuição de determinado Selo distintivo a determinada marca, produto, serviço ou empresa de forma completa e clara para a informação dos consumidores;
- aos operadores económicos cujas marcas, produtos, serviços ou empresa são objeto da atribuição de um Selo distintivo que informem os consumidores sobre as condições específicas do respetivo processo de atribuição.

A Direção-Geral do Consumidor informa ainda que adotará as medidas necessárias para fazer cessar as eventuais práticas abusivas que sejam identificadas nesta matéria, no exercício das suas competências sancionatórias em matéria de publicidade, designadamente através da instauração de processos de contraordenação, que poderão resultar na aplicação de coimas e de sanções acessórias.

Lisboa, 9 de março de 2015

###

Em 2014, a Direção-Geral do Consumidor efetuou um levantamento sobre os Selos distintivos e o seu significado, em colaboração com o ICAP - Instituto Civil da Autodisciplina da Comunicação Comercial, com vista a conhecer melhor esta realidade. No entanto, esse trabalho, disponível para consulta no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt e no *site* do ICAP em www.icap.pt, não valida nem revê os Selos distintivos referenciados, cujo conteúdo é única e exclusivamente da responsabilidade das empresas que os atribuem ou gerem.



Portal do Consumidor - www.consumidor.pt