

Proteção dos consumidores: Práticas de manipulação em linha detetadas em 148 das 399 lojas em linha examinadas



A Comissão Europeia e as autoridades nacionais de defesa do consumidor de 23 Estados-Membros, Noruega e Islândia (Rede CPC), divulgaram os resultados de uma ação de investigação (“sweep”) a sítios em linha de retalhistas.

Esta ação incidiu sobre 399 lojas em linha de venda, designadamente, de têxteis e produtos eletrónicos. O *sweep* centrou-se em três tipos específicos de práticas manipulativas – conhecidas como “Padrões Obscuros” (Dark Patterns) - que costumam levar os consumidores a fazerem escolhas que podem não ser do seu interesse, a saber:

- 1) **Falsos cronómetros de contagem regressiva;**
- 2) **Interfaces *web* projetadas para levarem os consumidores a fazerem compras, subscrições ou outras escolhas e;**
- 3) **Informações ocultadas.**

A investigação revelou que 148 das lojas em linha continham pelo menos um destes três Padrões Obscuros.

Em concreto:

- **42 sítios em linha usavam falsos cronómetros de contagem regressiva, impondo prazos para a compra de produtos específicos;**
- **54 sítios em linha direcionavam os consumidores a fazerem determinadas escolhas** – desde subscrições, a produtos ou opções de entrega mais caras – seja pelo design visual ou pela escolha da linguagem;
- **70 sítios em linha ocultavam informações importantes ou tornavam-nas menos visíveis para os consumidores** (incluindo-se aqui informações relacionadas com

os custos de entrega, a composição dos produtos ou a possibilidade de uma opção mais barata). Já 23 destes sítios em linha, ocultavam informações com o objetivo de levar os consumidores a subscreverem uma assinatura;

O *sweep* também incluiu as aplicações móveis de **102 dos sítios em linha visados**, 27 dos quais também utilizavam pelo menos uma das três categorias de Padrões Obscuros.

Mais informação em: [Sweeps \(europa.eu\)](https://sweeps.europa.eu)

A Direção-Geral do Consumidor está igualmente a trabalhar a questão dos “Padrões Obscuros”, estando em preparação a criação de um grupo de trabalho informal com as autoridades nacionais que aplicam a legislação do consumidor, visando o aprofundamento do tema.

Partilhe esta informação!

A Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL

T: + 351 21 356 46 00    