

**CONSELHO REGULADOR**

**DELIBERAÇÃO N.º 26/CR-ARC/2024**

**de 9 de abril**

**RELATIVA À DENÚNCIA DA SENHORA DULCELINA LOPES,  
ENCAMINHADA PELA ERIS, POR ALEGADA VIOLAÇÃO DO  
CÓDIGO DE PUBLICIDADE**

**Cidade da Praia, 9 de abril de 2024**

## **CONSELHO REGULADOR**

### **DELIBERAÇÃO N.º 26/CR-ARC/2024**

**de 9 de abril**

**ASSUNTO:** Relativa à denúncia da Senhora Dulcelina Lopes, encaminhada pela ERIS (Entidade Reguladora Independente da Saúde), por alegada violação ao Código de Publicidade

#### **I. Dos Fatos**

1. A Entidade Reguladora Independente da Saúde (ERIS) endereçou à ARC (nota de Ref.º 0094/ERIS-CA/2024), no dia 25 de março de 2024, uma nota na qual expõe que, em novembro de 2023, recebeu uma queixa associada à prestação de cuidados de saúde, na qual se reporta uma alegada violação ao Código de Publicidade.
2. Na denúncia anexa à nota, a Senhora Dulcineia Lopes conta que foi contactada por uma clínica e que a mesma lhe informou que “*havia em vigor uma promoção de limpeza de dente*”, se perguntando a mesma estaria interessada.
3. No mesmo documento a Senhora Dulcineia relata que agendou a limpeza referida para o dia 20, consulta para a qual não chegou a ser contactada.
4. Referiu, ainda, que voltou a entrar em contato com a clínica para a realização da limpeza e no ato do pagamento foi-lhe cobrado “*valor normal da consulta*”.
5. A ERIS, na análise da denúncia, disse que, atendendo aos termos dos seus Estatutos (Decreto-lei n.º 3/2029, de 10 de janeiro), cabe à ERIS apreciar as queixas e denúncias apresentadas pelos utentes e consumidores e assegurar o cumprimento das obrigações das entidades reguladas quando estas incidirem sobre o âmbito de atuação/competências da Entidade.

6. Todavia, considerou que, *“da averiguação efetuada às informações prestadas pelo utente queixoso, observou-se que os fatos reportados recaem sobre os princípios e limites legais aos conteúdos publicitários, previstos no Código de Publicidade”*.
7. Pelo que solicitou à ARC, atendendo as suas competências em matéria de regulação da publicidade, para apreciar e tomar as medidas que cabem ao caso.

## **II. Diligências Prévias**

8. Na sequência da nota encaminhada pela ERIS, a Sra. Presidente da ARC emitiu um despacho solicitando um pronunciamento do Gabinete Jurídico, visando averiguar se o conteúdo da denúncia recaia no quadro das atribuições e competências da ARC.

## **III. Do âmbito de intervenção da ARC e das Competências do Conselho Regulador**

9. As agências de publicidade figuram entre as entidades sujeitas à supervisão da ARC, conforme o Artigo 2.º dos Estatutos da ARC – Lei n.º 106/IX/2020, de 14 de dezembro, que altera a Lei n.º 8/VIII/2011, de 29 de dezembro.
10. Acresce que, na presente situação, é relevante a alínea b) do n.º 3 do Artigo 22.º dos Estatutos da ARC, relativa à competência do Conselho Regulador, competindo a este, no exercício de funções de regulação e supervisão, *“fazer respeitar os princípios e limites legais aos conteúdos publicitários, previstos no Código de Publicidade”*.
11. Nestes termos, no âmbito da sua intervenção, a ARC tem competência de atuação relativa às agências de publicidade (alínea d) do Artigo 2.º dos seus Estatutos), especificamente e no âmbito da comunicação social em geral, podendo o Conselho Regulador na sua atuação, analisar o respeito pelos princípios e limites legais aos conteúdos publicitários, nos termos do citado Artigo 22.º, alínea b), n.º 3 dos mesmos Estatutos.

12. A questão em apreço remete para os conceitos de publicidade e promoção de serviços, considerando-se publicidade “*qualquer forma de comunicação feita por entidades de natureza pública ou privada, no âmbito de uma atividade comercial, industrial, artesanal ou liberal com o objetivo direto ou indireto*” de, entre outras formas, “*promover, com vista à sua comercialização ou alienação, quaisquer bens ou serviços;*” (alínea a) do Artigo 34.º do Código de Publicidade - Decreto-lei n.º 46/2007, de 10 de dezembro.
13. No caso em análise, ainda que os serviços referidos correspondessem a um ato de promoção, praticado pela clínica, o conteúdo material da denúncia excluiria a legitimidade de atuação da ARC, visto estar-se em presença de atividades levadas a cabo por estabelecimento de cuidados de saúde que se encontram sob a supervisão da ERIS, segundo o disposto na alínea iii) do Artigo 10.º do Decreto-lei n.º 3/2029, de 10 de janeiro, que cria a ERIS e aprova os seus estatutos.
14. Assim sendo, a ARC não tem legitimidade de atuação, pois os estabelecimentos de prestação de cuidados de saúde não se encontram no seu âmbito de intervenção.
15. Importa salientar que, apesar de a denunciada se ter dirigido à clínica para a realização da consulta, a própria clínica nas suas declarações (nota ref. <sup>a</sup> n.º 1/2023), reconhece que houve um “*lapso na comunicação entre a paciente e a receção*” e que, uma vez esclarecida a situação, à paciente foi comunicado que ela ia pagar o valor proposto na comunicação promocional que tinha sido feita por telefone.

#### **IV. DELIBERAÇÃO**

Apreciada a denúncia encaminhada pela ERIS, o Conselho Regulador, no exercício das suas atribuições e competências de regulação, ao abrigo do disposto no Artigo 22.º, n.º 3, alínea b), dos Estatutos da ARC, DELIBERA:

- a) Que o conteúdo material da denúncia extravasa o âmbito de intervenção da ARC, pelo que o Conselho Regulador é incompetente para se pronunciar sobre o seu conteúdo.

b) Reencaminhar a denúncia à ERIS.

*Esta Deliberação foi aprovada por unanimidade dos membros do Conselho Regulador,  
na sua 8.ª reunião ordinária, realizada a 9 de abril de 2024.*

O Conselho Regulador  
Arminda Pereira de Barros, Presidente  
Maria Augusta Évora Tavares Teixeira  
Alfredo Henriques Mendes Dias Pereira  
Jacinto José Araújo Estrela  
Karine de Carvalho Andrade Ramos