



Na sequência de um grande número de queixas nos países da União Europeia em matéria de compras de aplicações (*in-app*) em jogos em linha e em jogos móveis e, em especial, a compra inadvertida por crianças, as autoridades nacionais uniram esforços com a Comissão Europeia para encontrar soluções, solicitando à Apple, à Google e às associações comerciais relevantes que fornecessem soluções concretas para essas preocupações.

A indústria assumiu agora compromissos para dar resposta às preocupações dos consumidores, tendo a intervenção coordenada das autoridades públicas contribuído para aumentar a confiança dos consumidores no setor das aplicações que se encontra em rápido crescimento.

Os quatro problemas mais importantes identificados pelos consumidores e que foram debatidos nas reuniões com a indústria, são os seguintes:

- os jogos publicitados como sendo «gratuitos» não devem induzir em erro o consumidor sobre os custos verdadeiramente envolvidos;
- os jogos não devem incitar diretamente as crianças a comprar determinados elementos num jogo ou a convencer os adultos a comprá-los;
- os consumidores devem ser informados adequadamente sobre as modalidades de pagamento e as compras não devem ser debitadas através de definições por defeito, sem o consentimento explícito do consumidor;
- os comerciantes devem fornecer um endereço de correio eletrónico para que possam ser contactados pelos consumidores que pretendam pedir esclarecimentos ou apresentar reclamações.

O mercado europeu das aplicações e jogos móveis e em linha está em plena expansão. Estima-se que tenham sido gastos por consumidores do Reino Unido, da Alemanha, da França, da Itália, da Espanha, dos Países Baixos e da Bélgica 16,5 mil milhões de Euros em jogos em linha, em 2011. Mais de um milhão de clientes são crianças e adolescentes dos 10 aos 19 anos de idade.

O Regulamento (CE) n.º 2006/2004, de 27 de outubro de 2004, estabeleceu uma rede europeia de cooperação administrativa no domínio da defesa do consumidor. Graças a esta rede, uma autoridade nacional de um país da UE pode solicitar a uma sua congénere de outro Estado-Membro que intervenha em casos de infração transfronteiriça às regras de proteção do consumidor da União Europeia.

Em Portugal, a Direção-Geral do Consumidor é o ponto de contacto desta rede, que agrega doze autoridades nacionais de aplicação da legislação europeia em matéria de proteção do consumidor.