

LEGAL ALERT

NOVAS REGRAS SOBRE LINHAS TELEFÓNICAS AO DISPOR DO CONSUMIDOR

Decreto-Lei n.º 59/2021

Introdução

No próximo dia 1 de novembro de 2021 entra em vigor um novo regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor com fornecedores de bens, prestadores de serviços e entidades prestadoras de serviços públicos essenciais, aprovado pelo [Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho](#) (Decreto-Lei n.º 59/2021).

O Decreto-Lei n.º 59/2021 vem condensar, num único diploma, as várias normas e regras a que se encontra sujeita a disponibilização das ditas linhas telefónicas.

A partir de 1 de junho de 2022, a violação destas normas passa a constituir contraordenação grave ou muito grave, dependendo da violação em causa, punível com coima entre **650 EUR a 90 000 EUR**. Note-se ainda que tanto a tentativa como a negligência são, também, puníveis.

Apesar de o Decreto-Lei n.º 59/2021 entrar em vigor no dia 1 de novembro de 2021, as contraordenações nele previstas só produzem efeitos a partir do dia 1 de junho de 2022.

I. Dever de Informação

Como regra geral, o Decreto-Lei n.º 59/2021 determina que as entidades que disponibilizam linhas telefónicas para contacto do consumidor **devem divulgar de forma clara e visível o número ou números telefónicos disponibilizados, aos quais deve ser associada informação atualizada relativa ao preço das chamadas.**

A informação a disponibilizar deve **começar pelas linhas gratuitas e pelas linhas geográficas ou móveis**, apresentando de seguida, se for o caso, em ordem crescente de preço, o número e o preço das chamadas para as demais linhas.

Quando o preço da chamada for variável em função da rede de origem e de destino deve, **em alternativa, ser prestada informação sobre o preço de chamada para a rede fixa nacional e o preço de chamada para a rede móvel nacional.**

Estas informações devem ser divulgadas por várias formas e em diferentes momentos: (i) nas comunicações comerciais das entidades profissionais em causa; (ii) na página principal do seu *website*; (iii) nas respetivas faturas; bem como (iv) nas suas comunicações escritas e contratos escritos com o consumidor.

II. Limite ao custo das chamadas telefónicas

a. Linhas telefónicas do fornecedor de bens ou prestador de serviços

Sempre que, no âmbito de uma relação de consumo, o consumidor efetue chamadas para as linhas telefónicas disponibilizadas por um fornecedor de bens ou prestador de serviços, **tais chamadas não podem ter um custo superior ao valor da sua tarifa de base** (i.e., ao custo que o consumidor espera suportar com uma chamada comum, de acordo com o seu tarifário de telecomunicações).

Para cumprimento do exposto, o fornecedor de bens ou prestador de serviços está **obrigado a disponibilizar ao consumidor uma linha telefónica gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.**

Excluídas desta regra ficam – por não serem consideradas contactos telefónicos *no âmbito da relação de consumo* – as chamadas telefónicas que representem uma prestação de serviço autónoma (por exemplo, uma chamada de telemedicina), não relacionadas com o fornecimento de qualquer bem ou a prestação de qualquer serviço prévios ao consumidor.

b. Linhas telefónicas de entidade prestadora de serviços públicos essenciais

Também as entidades prestadoras de serviços públicos essenciais (por exemplo, água, energia elétrica e gás natural, comunicações eletrónicas e serviços postais) são, na relação com os consumidores, obrigadas a disponibilizar uma linha para contacto telefónico, que deve ser **uma linha gratuita para o consumidor ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfico ou móvel.**

III. Linha telefónica adicional

Sempre que, além das anteriormente referidas, seja disponibilizada uma linha telefónica adicional, as entidades acima mencionadas **não podem prestar, nessa linha adicional, um serviço manifestamente mais eficiente ou mais célere ou com melhores condições** do que aquele que prestam através da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.

IV. Regime excecional e temporário de resposta à epidemia SARS-CoV-2

Durante o período de pandemia, determinava já a [Lei n.º 7/2020, de 10 de abril](#), que as entidades públicas e as empresas que prestam serviços públicos estão impossibilitadas de disponibilizar, para contacto telefónico dos consumidores, números especiais de valor acrescentado com o prefixo “7”, ou apenas números especiais, números nómadas com o prefixo “30”, ou números azuis com o prefixo “808”, para contacto telefónico dos consumidores.

E acrescenta agora o Decreto-Lei n.º 59/2021 que **as entidades públicas que disponibilizam linhas telefónicas com números especiais, com os prefixos “808” e “30”, devem proceder à criação de uma alternativa de números telefónicos com o prefixo “2”, no prazo máximo de 90 dias, a contar da data de entrada em vigor da presente lei (ou seja, até 29 de janeiro de 2022).**

[Gonçalo Machado Borges \[+ info \]](#)

[Mariana Soares David \[+ info \]](#)

[Joana Andion \[+ info \]](#)

Esta publicação é meramente informativa, não constituindo fonte de aconselhamento jurídico nem contendo uma análise exaustiva de todos os aspetos dos regimes a que se refere. A informação nela contida reporta-se à data da sua divulgação, devendo os leitores procurar a aconselhamento jurídico antes de a aplicar em questões ou operações específicas. É vedada a reprodução, divulgação ou distribuição, parcial ou integral, do conteúdo desta publicação sem consentimento prévio. Para mais informações, contacte-nos por favor através do endereço com.pr@mlgts.pt.