

LEGAL ALERT

ALTERAÇÕES ÀS REGRAS SOBRE AS LINHAS TELEFÓNICAS AO DISPOR DO CONSUMIDOR

LEI N.º 14/2023, DE 6 DE ABRIL

Entrou em vigor no passado dia 7 de abril de 2023, a [Lei n.º 14/2023, de 6 de abril](#), que procede à primeira alteração do [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](#).

A Lei n.º 14/2023 vem, desde logo, restringir o dever de divulgação do(s) número(s) telefónico(s) disponibilizado(s) pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ao consumidor. Assim, **os fornecedores de bens ou prestadores de serviços passam a ter de disponibilizar estes contactos apenas no seu sítio de Internet e nos contratos escritos celebrados com os consumidores.**

Relativamente às regras de divulgação dos contactos telefónicos, a lei previa já que a informação a disponibilizar deveria começar pelas linhas gratuitas e pelas linhas geográficas ou móveis, apresentando de seguida, se fosse o caso, em ordem crescente de preço, o número e o preço das chamadas para as demais linhas. Neste contexto, quando não fosse possível apresentar um preço de chamada único por este ser variável em função da rede de origem e de destino, deveria incluir-se a menção sobre se seria aplicável o preço de chamada para a rede fixa nacional ou o preço de chamada para a rede móvel nacional. A nova lei vem agora completar essa disposição, **prevendo também a possibilidade de a chamada ser gratuita.**

Finalmente, a violação do dever de informação deixa de constituir contraordenação económica grave e **passa a constituir contraordenação económica leve**, punível, no caso de pessoas coletivas, com **coima entre 250 EUR e 12 000 EUR**, consoante a dimensão da empresa em causa.

Para mais informações sobre o regime de 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, consulte o nosso [Legal Alert](#) sobre esse diploma.

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

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

[Nuno Cunha Teles \[+ info\]](#)

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 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.