



## LINHAS TELEFÓNICAS PARA CONTACTO DO CONSUMIDOR

Foi publicado o **Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho**, que estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor.

Este novo regime jurídico entra em vigor em **1 de novembro de 2021**, clarificando e densificando o quadro legal vigente, com base na jurisprudência do Tribunal Judicial da União Europeia sobre esta temática (TJUE).

- **Âmbito de aplicação**

O regime aplica-se às **linhas telefónicas para contacto do consumidor disponibilizadas** por:

- a) **Fornecedores de bens;**
- b) **Prestadores de serviços;** e,
- c) **Entidades prestadoras de serviços públicos essenciais.**

- **Dever de informação**

Qualquer entidade que disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor deve **divulgar**, de forma clara e visível, o número ou números telefónicos disponibilizados, em:

- a) **Comunicações comerciais;**
- b) **Página principal do sítio na Internet;**
- c) **Faturas;**
- d) **Comunicações escritas** com o consumidor; e,
- e) **Contratos escritos** celebrados com o consumidor.

Às linhas telefónicas disponibilizados deve ser associada informação atualizada relativa ao **preço das chamadas**. Em concreto, as linhas devem ser **divulgadas** na seguinte **ordem**:

- a) Linhas **gratuitas**;
- b) Linhas **geográficas** ou **móveis**; e, se for o caso,
- c) Restantes linhas, em ordem crescente de preço.

Quando não seja possível apresentar um **preço único**, por ser variável em função da rede, deve ser indicado, consoante o caso:

- a) «Chamada para a rede fixa nacional»; ou,
- b) «Chamada para rede móvel nacional».

- **Linhas telefónicas do fornecedor de bens ou do prestador de serviços**

O custo das chamadas efetuadas pelo consumidor **não pode ser superior** ao custo de uma chamada comum que o consumidor suporta de acordo com o respetivo tarifário de telecomunicações (tarifa de base).

Para o efeito, o **fornecedor de bens** ou **prestador de serviços** está **obrigado** a disponibilizar ao consumidor uma linha telefónica **gratuita** ou, em alternativa, uma linha telefónica **geográfica** ou **móvel**.

A limitação nos custos a suportar pelo consumidor **não se aplica** às chamadas que não estejam relacionadas com o fornecimento de qualquer bem ou a prestação de qualquer serviço prévios ao consumidor. Mas, não podem ser cobrados ao consumidor, simultaneamente, o preço da chamada e um preço adicional pelo serviço prestado, devendo o consumidor pagar um **preço único** pela chamada efetuada.

- **Linhas telefónicas de entidade prestadora de serviços públicos essenciais**

As **entidades prestadoras de serviços públicos essenciais**, designadamente serviços de fornecimento de água, energia elétrica, gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados, comunicações eletrónicas, serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais, gestão de resíduos sólidos urbanos e transporte de passageiros, são **obrigadas** a disponibilizar ao consumidor uma linha para contacto telefónico, que deve corresponder a uma linha **gratuita** ou, em alternativa, uma linha telefónica **geográfica** ou **móvel**.

- **Linha telefónica adicional**

Quando, em adição a linha telefónica gratuita ou linha telefónica geográfica ou móvel, seja disponibilizada uma **linha telefónica adicional**, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços e a entidade prestadora de serviços públicos essenciais **não podem prestar**, nesta linha adicional, um serviço ma-

nifestamente mais eficiente, 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.

- **Proibição de cobrança prévia**

É **proibido** cobrar, previamente, ao consumidor, qualquer montante não permitido quanto às chamadas gratuitas ou para linhas geográficas ou móveis, sob a condição de lhe ser devolvido no final da chamada.

- **Contraordenações**

A violação deste regime jurídico pode constituir contraordenação **económica grave ou muito grave**, consoante a infração em causa, nos termos do Regime Jurídico das Contraordenações Económicas (RJCE).

A tais contraordenações económicas correspondem coimas entre **650 EUR** e **90.000 EUR**.

Sem prejuízo, as contraordenações só produzem efeitos a partir de **1 de junho de 2022** ●

*Artigo redigido de acordo com a legislação vigente em 2 de agosto de 2021.*

A informação contida no presente documento é prestada de forma geral e abstrata, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo do documento não deve ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização da AMM. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este tema por favor contacte-nos através do endereço de email geral@ammoura.pt.