



AICCOPN

Associação dos Industriais da Construção
Civil e Obras Públicas

ASSUNTO: DECRETO-LEI Nº 59/2021, DE 14 DE JULHO - ESTABELECE O REGIME APLICÁVEL À DISPONIBILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE LINHAS TELEFÓNICAS PARA CONTACTO DO CONSUMIDOR

PRIMEIRA ALTERAÇÃO AO DIPLOMA PROMOVIDO PELA LEI N.º 14/2023, DE 6 DE ABRIL

1

Foi publicado, na 1ª série do Diário da República, o **Decreto-Lei n.º 59/2022, de 14 de novembro**, que estabeleceu o regime de disponibilização e divulgação de linha telefónicas para contacto do consumidor, e cujo regime contraordenacional entrou em vigor no passado dia 20 de junho de 2022.

A **Lei n.º 14/2023, de 6 de abril**, que procedeu à **primeira alteração ao Decreto-Lei nº 59/2021, de 14 de julho**, reviu o dever de informação previsto no referido diploma.

De entre as principais regras, destacamos as seguintes:

I – ARTIGO 3.º (DEVER DE INFORMAÇÃO)

Sempre que sejam disponibilizadas, **pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços**, linhas telefónicas para contacto do consumidor, **o número ou números de contacto** devem ser indicados de **forma clara e visível**:

- **no respetivo sítio na Internet, e**
- **nos contratos escritos celebrados com o consumidor.**

Igualmente, **de forma clara e visível**, aos números de telefone dever ser junta informação atualizada relativa ao **preço das chamadas**.



AICCOPN

Associação dos Industriais da Construção
Civil e Obras Públicas

Se a empresa tiver vários números de telefone a informação (números e preço) deve ser disponibilizada começando pelas linhas gratuitas, se as tiver, seguindo-se as linhas geográficas e móveis e, em seguida, se for o caso, as demais linhas telefónicas **por ordem crescente de preço**.

Quando não seja possível apresentar um preço único para a chamada, designadamente pelo facto de o mesmo ser variável em função da rede de origem e da rede de destino, ou de a respetiva linha ser de acesso gratuito, deve ser prestada a seguinte informação:

2

- **«Chamada gratuita»;**
- **Linhas geográficas**, com números começados por 2 - **«Chamada para a rede fixa nacional»;**
- **Linhas de telemóvel**, com números começados por 9 - **«Chamada para rede móvel nacional».**

II – ARTIGO 4.º (LINHAS TELEFÓNICAS DO FORNECEDOR DE BENS OU PRESTADOR DE SERVIÇOS)

Sempre que o fornecedor de bens ou o prestador de serviços disponibilizem vários contactos telefónicos para contacto do consumidor, estão obrigados a disponibilizar:

- uma linha telefónica gratuita
- ou, em alternativa,**
- **uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.**

III – ARTIGO 5.º (LINHA TELEFÓNICA ADICIONAL)

Sempre que, para além da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel, seja disponibilizada uma linha telefónica adicional, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços não podem prestar, nesta linha adicional, um serviço



AICCOPN

Associação dos Industriais da Construção
Civil e Obras Públicas

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.

3

IV – ARTIGO 7.º (PROIBIÇÃO DE COBRANÇA PRÉVIA DE OUTROS MONTANTE)

O fornecedor de bens ou o prestador de serviços através da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel estão impedidos de cobrar, previamente ao consumidor, qualquer montante diverso do permitido, sob condição de lhe ser devolvido no final da chamada.

V – ARTIGO 8.º (CONTRAORDENAÇÕES)

A fiscalização do cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 14/2023, de 6 de abril, bem como a instrução dos respetivos processos de contraordenação e a aplicação de sanções competem ao IMPIC, I.P..

A violação do disposto no art.º 3.º (Dever de informação), constitui uma contraordenação económica leve punível, nos termos do Regime Jurídico das Contraordenações Económicas (RJCE), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, **cuja coima ascende aos seguintes montantes:**

- Tratando-se de pessoa singular, de (euro) 150,00 a (euro) 500,00;
- Tratando-se de microempresa, de (euro) 250,00 a (euro) 1 500,00;
- Tratando-se de pequena empresa, de (euro) 600,00 a (euro) 4 000,00;
- Tratando-se de média empresa, de (euro) 1 250,00 a (euro) 8 000,00;
- Tratando-se de grande empresa, de (euro) 1 500,00 a (euro) 12 000,00.



AICCOPN

Associação dos Industriais da Construção
Civil e Obras Públicas

A violação do disposto nos n.ºs 1, 3 e 5 do artigo 4.º (Linhas telefónicas do fornecimento de bens ou do prestador de serviços), no n.º 1 do artigo 5.º e nos artigos 6.º (Linha telefónica adicional) e 7.º (Proibição de cobrança prévia de outros montantes) constitui contraordenação muito grave punível, nos termos do RJCE, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, cuja coima ascende aos seguintes montantes:

4

- Tratando-se de uma pessoa singular – de € 2 000,00 a € 7 500,00;
- Tratando-se de uma microempresa – de € 3 000,00 a € 11 500,00;
- Tratando-se de uma pequena empresa – de € 8 000,00 a € 30 000,00;
- Tratando-se de uma média empresa - de € 16 000,00 a € 60 000,00;
- Tratando-se de uma grande empresa – de € 24 000,00 a € 90 000,00.

EM SUMA:

As empresas do Setor da Construção Civil e do Imobiliário não são obrigadas a disponibilizar linhas telefónicas para contacto do consumidor.

Contudo, se as tiverem (o que acontece com a maioria das empresas) terão de cumprir com as obrigações previstas no Decreto-Lei n.º 59/2022, de 14 de julho, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 14/2023, de 6 de abril.

Nos termos do referido diploma, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados a disponibilizar **uma linha telefónica gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel**, estando impedidos de cobrar, previamente ao consumidor, qualquer montante diverso do permitido ainda que sob condição de lhe ser devolvido no final da chamada.



AICCOPN

Associação dos Industriais da Construção
Civil e Obras Públicas

Quando não seja possível apresentar um preço único para a chamada, designadamente pelo facto de o mesmo ser variável em função da rede de origem e da rede de destino, ou de a respetiva linha ser de acesso gratuito, deve, em alternativa, ser prestada a seguinte informação, consoante o caso:

5

- **Chamada gratuita;**
- **Linhas geográficas**, com números começados por 2 - «**Chamada para a rede fixa nacional**»;
- **Linhas de telemóvel**, com números começados por 9 - «**Chamada para rede móvel nacional**».

O número ou números de contacto devem ser indicados **de forma clara e visível, no respetivo sítio na Internet e nos contratos escritos celebrados com o consumidor**, ao qual **deve ser ainda ser junta informação** atualizada relativa ao **preço das chamadas**.

Sempre que, para além da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel, seja disponibilizada uma **linha telefónica adicional**, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços **não podem prestar, nesta linha adicional, um serviço manifestamente mais eficiente ou mais célere ou com melhores condições** do que aquele que prestam através daquelas linhas.

Se a empresa tiver vários números de telefone a informação (números e preço) deve ser disponibilizada começando pelas linhas gratuitas, se as tiver, seguindo-se as linhas geográficas e móveis e, em seguida, se for o caso, as demais linhas telefónicas **por ordem crescente de preço**.



AICCOPN

Associação dos Industriais da Construção
Civil e Obras Públicas

A violação do disposto no Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 14/2023, de 6 de abril, **constitui contraordenação económica leve ou muito grave**, consoante o caso, **punível nos termos do Regime Jurídico das Contraordenações Económicas (RJCE)**, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro.

6

Para qualquer esclarecimento, deverá o(a) Senhor(a) Associado(a) contactar os Serviços Jurídicos e Laborais da AICCOPN.

Porto, 14 de abril de 2023