

Nota Informativa N.º APIC/01/2023

Assunto: Linhas telefónicas para contacto do consumidor- D.L. 59/2021

O decreto-lei n.º 59/2021 de 14 de julho, estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor disponibilizadas por fornecedores de bens ou prestadores de serviços e por entidades prestadoras de serviços públicos essenciais.

Tendo em conta as dúvidas que chegaram à APIC, consultámos a Direção Geral do Consumidor, tendo a Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor remetido a seguinte resposta, que se transcreve:

...“Nos termos da alínea h), do n.º 2 do artigo 2.º da Orgânica da DCG, aprovada pelo Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril, cabe a este organismo público prestar informação jurídica no âmbito do Direito do Consumo.

Reportando-nos às questões colocadas, cumpre esclarecer que o Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor, dando cumprimento, designadamente, ao artigo 21.º da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro, relativa aos direitos dos consumidores.

O âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 59/2021 encontra-se estabelecido no seu artigo 2.º, onde se refere que este diploma se aplica às linhas telefónicas para contacto do consumidor disponibilizadas por fornecedores de bens ou prestadores de serviços e por entidades prestadoras de serviços públicos essenciais (artigo 2.º n.º 1).

Por sua vez, no n.º 1 do artigo 3.º estabelece-se que “qualquer entidade que disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor deve divulgar, de forma clara e visível, nas suas comunicações comerciais, na página principal do seu sítio na Internet, nas faturas, nas comunicações escritas com o consumidor e nos contratos com este celebrados, quando os mesmos assumam a forma escrita, o número ou números telefónicos disponibilizados, aos quais deve ser associada, de forma igualmente clara e visível, informação atualizada relativa ao preço das chamadas.”. Ora, do n.º 1 do artigo 3.º resulta, assim, que é dever de qualquer entidade informar os consumidores quer dos números telefónicos existentes quer do preço das chamadas sempre que essa entidade disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor.

Por outro lado, apesar de não se encontrar no diploma uma definição de “linha telefónica para contacto do consumidor”, estabelece-se na alínea a) do n.º 4 do artigo 4.º o que se entende, para efeitos de aplicação do diploma, por contacto telefónico no âmbito da relação de consumo, sendo este “o contacto telefónico promovido por um consumidor com um fornecedor de bens ou um prestador de serviços”, excluindo-se, ainda, deste conceito “as chamadas telefónicas que constituem uma prestação de serviço autónoma, que não esteja relacionada com o fornecimento de qualquer bem ou a prestação de qualquer serviço prévios ao consumidor, designadamente as chamadas de telemedicina e de televoto e as destinadas a campanhas de angariação de fundos” (alínea b) do n.º 4 do artigo 4.º).

Assim, e salvo melhor entendimento, as obrigações previstas no Decreto-Lei n.º 59/2021 serão aplicáveis a qualquer fornecedor de bens ou prestador de serviços que disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor. De notar que, conforme resulta do preâmbulo do diploma este regime visa, em parte, transpor o artigo 21.º da Diretiva dos Direitos dos Consumidores que estabelece que os Estados-Membros deverão garantir que os consumidores

não ficam vinculados a pagar mais do que a tarifa base nos casos em que o profissional disponibilize uma linha telefónica para ser contactado em relação ao contrato celebrado. Ora, profissional, de acordo com a referida Diretiva é "qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, nos contratos abrangidos pela presente Diretiva, atue, inclusive através de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.". Salientamos, ainda, que a Diretiva dos Direitos dos consumidores excetua do seu âmbito de aplicação um conjunto de contratos, designadamente, os contratos relativos a serviços financeiros, a serviços sociais, a cuidados de saúde, a jogos a dinheiro que impliquem apostas pecuniárias em jogos de fortuna ou azar, entre outros elencados no n.º 3 do artigo 3.º da referida Diretiva.

Cabe, ainda, referir que o diploma estabelece no seu artigo 3.º os locais/meios onde o profissional deverá indicar/divulgar a informação relativa às linhas telefónicas para contacto do consumidor, sendo estes:

- *As comunicações comerciais do profissional;*
- *A página principal do sítio na Internet do profissional;*
- *As faturas;*
- *As comunicações escritas com o consumidor; e*
- *Os contratos com estes celebrados, quando os mesmos assumam a forma escrita.*

No que concerne às comunicações comerciais, entende esta Direção-Geral que as mesmas incluem quer a publicidade quer outras formas possíveis de comunicação por parte dos fornecedores de bens e prestadores de serviços.

Em todos estes locais/meios deverá, assim, o profissional divulgar, de forma clara e visível, o número ou números telefónicos disponibilizados e informação atualizada relativa ao preço das chamadas para este(s) número(s).

Sem prejuízo, sugere-se a consulta à autoridade competente para fiscalizar o cumprimento do disposto no diploma em apreço, no sentido de obter o respetivo entendimento. Assim, cumpre referir que a fiscalização do cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 59/2021 compete:

- *À autoridade administrativa reguladora do setor no qual ocorra a infração; ou*
- *Na falta de entidade sectorialmente competente, à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE).*

Esperando ter contribuído para o esclarecimento das questões colocadas, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor. DGC/DSCC/CF (30 de janeiro de 2023)...."

Tendo em conta o exposto, a APIC contactou responsável das autoridades competentes, que nos transmitiu que a Direção Geral do Consumidor (DGC) e a Autoridade Segurança Alimentar e Económica (ASAE) têm recebido muitas reclamações face a este diploma legal. Por esta razão, as duas Entidades, DGC e a ASAE estão a programar uma reunião, de modo a encontrarem um entendimento consentâneo e mesmo avaliarem a hipótese de promoverem uma alteração ao diploma em causa.

Assim que tivermos mais novidades, daremos nota.

Disponíveis para mais esclarecimentos

APIC, 31 de janeiro de 2023.

A Diretora Executiva Graça Mariano