

APECA

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA
DAS EMPRESAS
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO

O DL n.º 59/2021 e os direitos dos consumidores

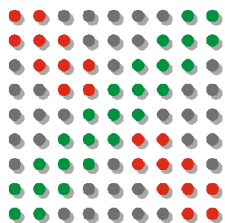
O direito à informação e a proibição de custos excessivos pelas chamadas telefónicas

No passado dia 14 de julho de 2021 foi publicado o DL n.º 59/2021 que consagrou a obrigação das entidades fornecedoras de bens e prestadoras de serviços essenciais disponibilizarem e divulgarem as linhas telefónicas para contacto dos consumidores e proibiu a cobrança de custos excessivos pelo recurso a estas linhas.

Apesar deste diploma ter entrado em vigor logo no dia 1 de novembro do ano da sua publicação, o regime contraordenacional nele previsto apenas entrou em vigor no dia 1 de junho.

O diploma consagra a preocupação com o consumidor destes serviços essenciais, na medida em que regula e pune os incumprimentos do dever de informação e proíbe a oneração excessiva do consumidor com o recurso a estes contactos.

Mas esta preocupação com o consumidor não é inteiramente nova, uma vez que, já em 2020, na sequência da Pandemia da Covid 19, a Lei n.º 7/2020, de 10 de abril tinha impedido as entidades públicas de disponibilizarem números especiais de valor acrescentado ou apenas números especiais ou números azuis para contacto dos consumidores, impondo a criação de contactos telefónicos alternativos para que os consumidores as pudessem contactar sem custos acrescidos. No fundo, o que se pretendia na altura e continua a ser o principal objetivo agora, é garantir que o consumidor não paga mais do que o serviço contratualizado, pelo facto de ter necessidade de contactar com o seu fornecedor.



APECA

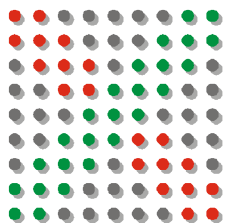
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA
DAS EMPRESAS
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO

Assim, na esteira da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, o legislador generalizou estas obrigações, fazendo que as mesmas se aplicassem não só às entidades públicas, como também a todas aquelas que prestam serviços essenciais e que tais obrigações se verifiquem mesmo fora do período pandémico. Ao alterar o art. 9.º da Lei n.º 7/2020, o legislador procedeu ao alargamento do âmbito e circunstâncias de aplicação destas obrigações com o objetivo de proteger o consumidor dos serviços essenciais, não só no período da epidemia SARS-CoV-2, mas também fora desse período.

Foi ainda revogado o artigo 9.º-D da Lei n.º 24/96, de 31 de julho que, sob a epígrafe *Serviços de promoção, informação ou contacto com os consumidores*, estabelecia que a disponibilização de uma linha telefónica para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo não poderia implicar o pagamento pelo consumidor de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, além da tarifa base, sem prejuízo do direito de os operadores de telecomunicações faturarem aquelas chamadas.

O principal objetivo do diploma consistiu em criar as condições necessárias para que o consumidor possa contactar telefonicamente o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem qualquer entrave ou restrição, nomeadamente no que respeita ao pagamento de custos acrescidos pela realização de um contacto telefónico. Consequentemente, devem as empresas informar os consumidores não só das linhas telefónicas que existem ao seu dispor para contactar com os seus fornecedores de bens ou prestadores de serviços essenciais, como também dos custos associados à sua utilização.

Com o objetivo de unificar e uniformizar as regras da disponibilização das linhas telefónicas para contacto do consumidor, este diploma revogou e importou para o seu texto, o artigo 9.º-D da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual – Lei de Defesa do Consumidor – que estabelecia o dever das entidades prestadoras de serviços essenciais disponibilizarem uma linha telefónica para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo, sem pagamentos acrescidos.



APECA

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA
DAS EMPRESAS
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO

Obrigações para os fornecedores de bens e prestadores de serviços essenciais

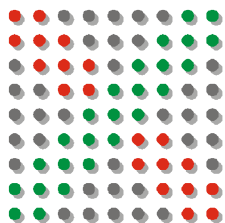
Qualquer entidade que, ao abrigo do presente decreto-lei, disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor está, por força deste diploma, obrigada a divulgar, de forma clara e visível, nas suas comunicações comerciais, na página principal do seu sítio na Internet, nas faturas, nas comunicações escritas com o consumidor e nos contratos com este celebrados, caso os mesmos sejam feitos de 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.

Adicionalmente, a própria forma como esta informação deve ser disponibilizada deve obedecer à regra estabelecida neste diploma, devendo começar por fazer referência às linhas gratuitas e linhas geográficas ou móveis, e só depois referir, por ordem crescente de preço, o número e o preço das chamadas para as demais linhas.

Na impossibilidade de apresentar um preço único para a chamada, pelo facto de o mesmo ser variável em função da rede de origem e da rede de destino, deve, em alternativa, ser prestada a seguinte informação, consoante o caso: «Chamada para a rede fixa nacional»; ou «Chamada para rede móvel nacional».

Assim, respeitando o direito à informação do consumidor e ao abrigo deste diploma, o consumidor deve conhecer antecipadamente o custo das chamadas efetuadas para as linhas telefónicas disponibilizadas pelo fornecedor de bens ou pelo prestador de serviços, não podendo esse custo ser, de forma alguma, ser superior ao valor da sua tarifa de base, isto é, ao custo de uma comunicação telefónica comum que o consumidor espera suportar de acordo com o respetivo tarifário de telecomunicações. Na prática, o consumidor apenas deve suportar os custos da prestação do serviço contratualizado, não podendo as comunicações com a entidade prestadora de serviços ou fornecedora de bens representar um custo acrescido ao serviço contratualizada.

Por esse motivo, deve o fornecedor de bens ou o prestador de serviços disponibilizar ao consumidor uma linha telefónica gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.



APECA

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA
DAS EMPRESAS
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO

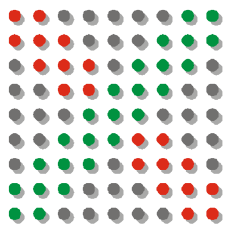
Para efeitos de aplicação desta lei, considera-se contacto telefónico no âmbito da relação de consumo o contacto telefónico realizado por um consumidor com um fornecedor de bens ou um prestador de serviços no âmbito de uma relação de consumo que exista previamente entre ambos. Não se consideram contactos telefónicos para efeitos de aplicação desta norma as chamadas telefónicas que constituam uma prestação de serviço autónoma, que não estejam relacionadas 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. Ainda assim, 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

A entidade prestadora de serviços públicos essenciais é, assim, obrigada a disponibilizar ao consumidor uma linha para contacto telefónico, a qual deve ser uma gratuita para o consumidor ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.

Se, para além da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel, for disponibilizada uma linha telefónica adicional, a entidade prestadora de serviços públicos essenciais não pode prestar, nesta 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, sob pena de tal desvirtuar por completo o objetivo deste diploma.

O fornecedor de bens ou o prestador de serviços e a entidade prestadora de serviços públicos essenciais que estejam obrigados a disponibilizar uma linha telefónica gratuita ou uma 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 a condição de lhe ser devolvido no final da chamada.



APECA

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA
DAS EMPRESAS
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO

Contraordenações

A violação das obrigações decorrentes deste diploma, consubstancia uma contraordenação económica grave, no caso da ausência das informações relativas à existência da linha telefónica e seus valores, ou contraordenação económica muito grave, em caso de cobrança de um valor superior ao da tarifa de base, de não disponibilização de uma linha telefónica gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel ou ainda de cobrança ao consumidor do preço da chamada e de um preço adicional pelo serviço prestado no caso de prestação de serviços autónomos.

Constitui ainda contraordenação muito grave a prestação de um serviço manifestamente mais eficiente ou mais célere ou com melhores condições do que o prestado através da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel e a cobrança ao consumidor de qualquer montante diverso do permitido, sob a condição de lhe ser devolvido no final da chamada.

Conclusão

Atenta a importância deste diploma para a garantia dos direitos do consumidor, mais concretamente do seu direito à informação e do direito a que sejam respeitados o equilíbrio financeiro do seu contrato, não lhe podendo ser cobrados custos acrescidos pelo recurso a uma linha de contacto telefónica com o seu fornecedor, cremos que o conhecimento deste diploma é, não só essencial para os consumidores como também para as entidades abrangidas por este diploma.

Filipa Matias Magalhães

Advogada, consultora, docente universitária e formadora