

GRUPO PARLAMENTAR



## **PROJETO DE LEI Nº 103/XIV/1.ª**

**Proíbe os fornecedores de bens e prestadores de serviços de disponibilizarem para contactos dos consumidores números de valor acrescentado das gamas “707”, “708”, “760”, “761” “762” assegurando para contacto números geográficos de prefixo “2” e/ou móveis de prefixo “9”**

O serviço de apoio ao cliente, sobretudo efetuado por telefone tem sido uma das principais queixas dos consumidores não só devido à má qualidade do atendimento, mas sobretudo ao longo tempo de espera, que desespera os clientes, bem como pelos custos elevadíssimos que por vezes estão associados às próprias chamadas.

As queixas da qualidade global do apoio ao consumidor, frequentemente apresentadas, não estão associadas apenas a uma simples negligência ou falta de profissionalismo das empresas, ou até da reduzida formação dos operadores, que por vezes são apanhados na teia da precariedade, da desregulação dos horários de trabalho ou noutras condições laborais débeis, mas assentam amiúde numa estratégia para dissuadir o contacto dos consumidores com a linha de apoio.

A deterioração do serviço de apoio ao cliente, nesta lógica de dissuasão, passa desde logo por criar uma panóplia de opções gravadas para confundir e baralhar os clientes, retardar o atendimento, estender os tempos de espera, bem como encarecer as próprias chamadas.

No sentido inverso, os departamentos comerciais destas empresas prestam um atendimento célere e frequentemente gratuito de forma a obterem novos clientes e celebrarem contratos.

Esta lógica dissuasora foi claramente evidente há vários anos com os operadores

de telecomunicações, sobretudo após, digamos a estabilização do próprio mercado, quando deixaram de oferecer a gratuidade das linhas de apoio ao cliente.

No seguimento desta estratégia, nos últimos anos foram cada vez mais empresas a optar por esta lógica, dificultando o acesso dos clientes às linhas de apoio, em particular pelos custos que lhe estão associados, uma vez que apenas é disponibilizado um único número, de valor acrescentado, de prefixo “707” ou “708”, levando a que os clientes paguem valores exorbitantes pelas respetivas chamadas.

Com esta artimanha, para além de dificultarem o contacto dos clientes, e, por conseguinte, a redução dos custos das empresas, estas, através das chamadas de valor acrescentado, estão igualmente obter receita. Ou seja, as empresas que utilizam estes números de valor acrescentado ao prestarem um mau serviço ainda são beneficiadas, pelo facto de cobrarem pelas respetivas reclamações.

Além disso importa realçar que é frequente o atendimento das chamadas para números com prefixos “707” e “708” que iniciam com instruções lentas e diversas possibilidades de escolha, prática que prolonga ainda mais o tempo de duração da chamada, e consequentemente, agrava o respetivo preço.

Por ano são pagos pelos consumidores milhões de euros em chamadas a partir deste tipo de números de valor acrescentado. O direito de reclamar, que pode ser exercido através do telefone, não deve depender do pagamento de uma chamada de valor acrescentado, conforme tem defendido a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – Deco e a Associação Portuguesa de Direito do Consumo e os consumidores em geral.

Desde 1 de fevereiro de 2004, que as ligações telefónicas para números iniciados pelos prefixos “707” e “708”, entre outros números especiais, estão sujeitos a preços máximos fixados pela ANACOM. Atualmente para estes a tarifa é de 0,10€, para ligações a partir da rede fixa e de 0,25€ para chamadas efetuadas a partir da rede móvel, valores sem IVA incluído. Perante este precário, por hora uma chamada terá um custo de 7,38€, enquanto que a ligação a partir de uma rede móvel o valor ascende aos 18,45€.

Em meados de junho do corrente ano foi anunciado pela ANACOM uma redução, ainda pendente de decisão, dos preços máximos das chamadas efetuadas para os números especiais iniciados por “707” e “708”, passando assim para 0,13€ quando

feitas a partir da rede móvel e 0,09€ quando realizadas a partir de um telefone fixo, valores aos quais é acrescido o IVA.

Porém, a disponibilização destes números de valor acrescentado, mesmo com esta eventual descida de preço, é de tal forma inadmissível e injusta para os consumidores que a própria ANACOM elaborou um parecer no qual recomenda a todas as entidades, empresas e outros agentes económicos, que as gamas “707”, “708”, “760”, “761” e “762”, não sejam disponibilizadas pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços para contactos dos consumidores no âmbito de relações jurídicas de consumo.

Os preços que estas gamas apresentam, apesar da descida anunciada, continuam a ser superiores aos preços das chamadas para números das gamas 808, 809 ou para números geográficos (começados por 2), móveis (começados por 9), ou nómadas (começados por 30).

Igualmente, no sentido da transparência, a ANACOM recomenda que para contactos diversos, fora do âmbito de relações jurídicas de consumo, que, em todos os meios (físicos ou nos respetivos sítios na Internet) em que são publicitados os números em causa, indiquem de forma clara e em conjunto com esses números, “707” e “708” os preços aplicáveis às chamadas efetuadas para os mesmos, de modo a que os utilizadores finais os possam conhecer de forma clara e imediata.

Os Verdes apresentam este Projeto de Lei no sentido de corresponder ao que é defendido por associações e consumidores mas também às recomendações da ANACOM, impedindo que os fornecedores de bens e prestadores de serviços disponibilizem para contactos dos consumidores no âmbito de relações jurídicas de consumo números da gama "707", "708", “760”, “761” e “762”, de valor acrescentado.

Assim, ao abrigo das disposições constitucionais e regimentais aplicáveis, o Grupo Parlamentar Os Verdes apresenta o seguinte Projeto de Lei:

## **Artigo 1º**

### **(Objeto)**

O presente diploma estabelece a proibição dos fornecedores de bens e prestadores de serviços disponibilizarem para contactos dos consumidores no âmbito de relações jurídicas de consumo números de valor acrescentado das gamas “707”, “708,” “760”, “761” “762” e determina que estes assegurem para contacto números geográficos de prefixo “2” e/ou móveis de prefixo “9”.

## **Artigo 2.º**

### **(Proibição)**

Os fornecedores de bens e prestadores de serviços para contactos dos consumidores no âmbito de relações jurídicas de consumo estão proibidos de disponibilizarem números de valor acrescentado das gamas “707”, “708”, “760”, “761” e “762”.

## **Artigo 3.º**

### **(Disponibilização)**

- 1- Os fornecedores de bens e prestadores de serviços, no prazo de 90 dias a contar da entrada em vigor da presente Lei, passam a disponibilizar para contactos dos consumidores, no âmbito de relações jurídicas de consumo, números geográficos de prefixo “2” e/ou números da rede móvel de prefixo “9”.
- 2- No caso de coexistir também uma linha de prefixo “808” com uma linha de prefixo “2” e/ou “9” para contactos dos consumidores, no âmbito de relações jurídicas de consumo, independentemente do suporte utilizado para divulgação dos números, deve constar sempre o número de prefixo “2” e/ou “9”, sem que se dê especial destaque à linha de prefixo “808”.

## **Artigo 4.º**

### **(Informação)**

As entidades, empresas e outros agentes económicos, que disponibilizam números das gamas de numeração não geográfica “707” e “708” para contactos diversos, fora do âmbito de relações jurídicas de consumo, que, em todos os meios em que são publicitados os números em causa, passam a indicar de forma clara e em conjunto com esses números, os preços aplicáveis às chamadas efetuadas para os mesmos, de modo a que os utilizadores finais os possam conhecer de forma clara

e imediata.

**Artigo 5.º**

**(Revogação)**

São revogadas todas as disposições legais que contrariem a presente lei.

**Artigo 6.º**

**(Entrada em vigor)**

A presente lei entra em vigor 30 dias após a sua publicação.

**Palácio de S. Bento, 21 de novembro de 2019**

**Os Deputados,**

**José Luís Ferreira**

**Mariana Silva**