

Exmo Senhor

Deputado José Pedro Ferreira

Comissão de Economia, Obras Públicas,

Planeamento e Habitação

Data: 10 de janeiro de 2023

N. Refª : PARC-000268-2022

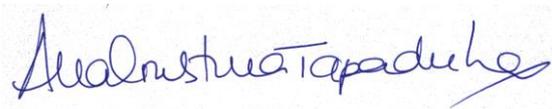
Assunto: Projeto de Lei 410/XV/1 - Elimina a obrigatoriedade de explicitar «Chamada para a rede fixa nacional» e «Chamada para rede móvel nacional» nas linhas telefónicas para contacto do consumidor (Primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho)

1

Tendo tido conhecimento da iniciativa acima mencionada, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

A handwritten signature in blue ink, reading "Ana Cristina Tapadinhas", is placed over a light blue rectangular background.

(Ana Cristina Tapadinhas)

COMENTÁRIOS:

1. De acordo com a Exposição de Motivos, pretendem os autores deste Projeto de Lei eliminar a obrigatoriedade das entidades que disponibilizam linhas telefónicas para contacto do consumidor prestarem a informação estabelecida no n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, designadamente de se tratar de uma “chamada para a rede fixa nacional” ou “chamada para a rede móvel nacional”. De acordo com a mesma Exposição de Motivos, esta alteração justifica-se pela queixa de vários cidadãos detentores de empresas que são ameaçados de multa por não assinalarem corretamente tal informação à frente dos contactos telefónicos de apoio ao cliente.

2. Antes de mais, convém recordar que o legislador sentiu a necessidade de estabelecer o regime jurídico do DL n.º 59/2021, de 14 de julho, como medida de reforço e de carácter interpretativo do anteriormente estatuído (e ora revogado) n.º 1 do artigo 9.ºD da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), que estabelecia que *“a disponibilização de linha telefónica para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo não implica 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 facturarem aquelas chamadas”*.

2

A citada norma resultou da transposição para o ordenamento jurídico interno do artigo 21.º da Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que estabelece o dever de os Estados-Membros garantirem que, no caso de o profissional utilizar uma linha telefónica para ser contactado em relação ao contrato celebrado, o consumidor, ao contactar o profissional, não fique vinculado a pagar mais do que a “tarifa de base”.

No entanto, enquanto a versão portuguesa do texto da diretiva fala em “tarifa de base”, o legislador nacional optou por utilizar a expressão “tarifa base”, o que gerou dúvidas interpretativas, na medida em que, enquanto a expressão “tarifa base” remete para uma ideia de tarifa ideal recomendada para todos os consumidores, a expressão “tarifa de base” transmite a ideia de tarifa normal de cada consumidor em concreto.

As dúvidas de interpretação deste conceito foram tais que o próprio Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE), no Acórdão n.º C-568/15, de 2 de março de 2017, e no âmbito de uma questão prejudicial suscitada exatamente sobre a aplicação do artigo 21.º daquela diretiva, considerou que o conceito de tarifa de base se traduz no custo normal de uma comunicação habitual que o consumidor esperaria suportar, ou seja, refere-se à tarifa habitual da comunicação telefónica, sem despesas suplementares para o consumidor. Aliás, o TJUE concretiza mesmo esta ideia, concluindo que *“o custo ou preço de uma chamada relativa a um contrato de consumo celebrado, efetuada para uma linha telefónica de apoio ao cliente, explorada por um profissional, não pode exceder o custo de uma chamada para uma linha telefónica geográfica fixa comum ou para uma linha telefónica móvel”*.

3. Ora, todas estas dúvidas interpretativas sobre a aplicação de uma regra estabelecida em norma comunitária transposta para o ordenamento jurídico nacional surgiram por uma mesma razão: o seu incumprimento por parte de muitas empresas que cobravam valores nalguns casos astronómicos pelas chamadas para linhas de apoio a clientes, ora através da cobrança de valores superiores à tarifa de base da chamada (móvel ou fixa), ora através do prolongamento dessas chamadas por dezenas de minutos, aumentando o preço a cobrar aos clientes.

O Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho veio exatamente sustentar esta grosseira violação dos direitos dos consumidores, estabelecendo, entre outras, o dever expresso de informação aos consumidores do preço a pagar pelas chamadas para linhas de apoio e, quando não seja possível 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, a obrigação de, em alternativa, ser prestada a informação de «Chamada para a rede fixa nacional» ou «Chamada para rede móvel nacional».

4. Pelos motivos supra expostos, a DECO considera que a manter-se este projeto, o mesmo poderá constituir uma clara violação de uma diretiva comunitária, para além de constituir uma manifesta redução dos direitos dos consumidores.