



APHORT Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo

Caros Membros da
6ª Comissão Parlamentar da
Economia, Obras Públicas, Planeamento e Habitação

N/Ref. 6 CP/2023/CE

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)

Ex.mos Senhores,

A APHORT, Associação Portuguesa de Hotelaria, de Restauração e de Turismo tendo conhecimento do projeto de lei acima identificado, vem por esta forma apelar a V. Ex.as atenção às seguintes questões.

O Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, cuja alteração se encontra em análise, estabelece no seu artigo 2.º, n.º 1, que se aplicam às linhas telefónicas para contacto do consumidor disponibilizadas por fornecedores de bens ou prestadores de serviços e por entidades prestadoras de serviços públicos a obrigatoriedade de indicação do custo de chamadas, seja ele ou não de valor acrescentado.

Acresce ainda que é determinado pelo artigo 3º, n.º 1 do diploma em referência 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.»

Resulta deste articulado 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.

Pese embora o diploma não possuir uma definição específica de «linha telefónica para contacto do consumidor», para efeitos de aplicação do diploma, considera-se uma relação de consumo, «o contacto telefónico promovido por um consumidor com um fornecedor de bens ou um prestador de serviços». Configurando-se, no caso dos Associados que representamos, como consumidor o cliente e como prestador de serviços, as empresas.

O diploma em concreto não exceciona qualquer prestador de serviço, apenas indica que havendo uma relação de consumo existe obrigatoriedade de divulgação do preço.

Se bem que consideramos essencial do ponto de vista do consumidor, o valor inerente ao contacto estabelecido com o seu prestador de serviços, afigura-se-nos ser totalmente desenquadrada a obrigatoriedade de sobre o prestador de serviços impender a obrigatoriedade de indicar o mesmo, quando não se trata de uma linha telefónica de valor acrescentado.

Acrescendo ainda o facto de, atualmente, as normais e usuais telecomunicações estarem totalmente dependentes de tarifários adequados e negociados pelos utilizadores.

Não nos parece, assim, que esta legislação deva ser aplicável sem qualquer critério e consideramos ser totalmente desproporcional e desadequada na sua aplicação prática e real às empresas.



Vejamos, a título de exemplo o valor da coima, isto no caso de falta de indicação do valor da chamada:

Contraordenação grave:

- i) Tratando-se de pessoa singular, de (euro) 650,00 a (euro) 1 500,00;
- ii) Tratando-se de microempresa, de (euro) 1 700,00 a (euro) 3 000,00;
- iii) Tratando-se de pequena empresa, de (euro) 4 000,00 a (euro) 8 000,00;
- iv) Tratando-se de média empresa, de (euro) 8 000,00 a (euro) 16 000,00;
- v) Tratando-se de grande empresa, de (euro) 12 000,00 a (euro) 24 000,00;

Os valores em abstrato das coimas, tendo em conta que para a esmagadora maioria dos nossos Associados a chamada telefónica nunca é de valor acrescentado, parecem-nos ser totalmente desajustados e desproporcionais.

Ressalvamos ainda, a este propósito que já muitas empresas foram alvo de processos contraordenacionais levantados pelas entidades fiscalizadoras competentes, que muitas vezes apenas e tão só pela pesquisa online dos vários sites, dão início ao referido processo.

Assim somos a solicitar análise da questão colocada no sentido de tornar razoável a legislação e isentar as empresas, designadamente as que se enquadram no âmbito de atuação desta Associação, da obrigação em concreto e igualmente das obrigações de publicitação dos seus contactos telefónicos em todas as suas comunicações públicas, no caso de terem apenas linhas telefónicas, ditas de custo normal e não acrescentado.

Com os melhores cumprimentos,