



REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DA MINISTRA ADJUNTA E
DOS ASSUNTOS PARLAMENTARES

Exmo. Senhor
Presidente da Comissão de
Economia, Obras Públicas, Planeamento e
Habitação
Deputado Afonso Oliveira

SUA REFERÊNCIA
Correio Eletrónico

SUA COMUNICAÇÃO DE
03-02-2023

NOSSA REFERÊNCIA
N.º: 260
ENT.: 558
PROC. N.º:

DATA
10/02/2023

ASSUNTO: Resposta ao pedido de emissão de parecer à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) e à Direção Geral do Consumidor (DGC) - sobre o Projeto de Lei n.º 410/XV/1.ª (IL) - “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)”

Encarrega-me a Ministra Adjunta e dos Assuntos Parlamentares de junto enviar a resposta da ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e da DGC - Direção Geral do Consumidor, ao pedido de parecer, sobre a iniciativa legislativa mencionada em epígrafe, remetida a este Gabinete, pelo Gabinete do Senhor Ministro da Economia e do Mar.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

João Bezerra da Silva

Parecer da ASAE

Sobre o Projeto de Lei n.º 410/XV/1.^a apresentado pelo Grupo Parlamentar Iniciativa Liberal, que 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)

Face ao pedido de parecer do Presidente da Comissão de Economia, Obras Públicas, Planeamento e Habitação, da Assembleia da República sobre a apreciação do Projeto de Lei n.º 435/XV-1.^a, apresentado pelo Grupo Parlamentar Iniciativa Liberal cumpre informar:

I PARTE

Análise do Decreto-Lei n.º 59/2021 e da Diretiva

- 1- Em 14 de julho de 2021, foi publicado o Decreto-Lei n.º 59/2021, que procurou *“esclarecer e densificar as regras a que se encontra sujeita a disponibilização de linhas telefónicas para contacto do consumidor, condensando, num único diploma, as diversas normas que o problema convoca”* e revogou o artigo 9.º-D da [Lei n.º 24/96](#).
- 2- Assim, de uma forma simplista, poderemos dizer que o Decreto-Lei n.º 59/2021, veio estabelecer:

2.1 A obrigação das entidades prestadoras de serviços públicos essenciais de:

- ✓ disponibilizarem ao consumidor uma linha para contacto telefónico, a qual deve ser:
 - ❖ gratuita ou
 - ❖ a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel, (um número do Plano Nacional de Numeração (PNN) que contém alguns dígitos com significado geográfico, cuja função é encaminhar as chamadas para o local físico do PTR – artigo 3.º da lei n.º 16/2022, de 16 de agosto) sendo que o valor do custo da chamada não pode ser superior ao valor da sua tarifa de base, entendida esta como o custo de uma comunicação

telefónica comum que o consumidor espera suportar de acordo com o respetivo tarifário de telecomunicações;

- ✓ divulgarem, de forma clara e visível, os números telefónicos disponibilizados;
- ✓ divulgarem, de forma clara e visível a informação atualizada relativa ao preço das chamadas.

Sendo que a divulgação da referida informação deve ser feita nas suas comunicações comerciais, na página principal do seu sítio na Internet, nas faturas, nas comunicações escritas com o consumidor e nos contratos com estes 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.

2.2 A Aplicação, aos fornecedores de bens ou o prestadores de serviços, das obrigações supra identificadas, sempre que disponibilizem linhas telefónicas para contacto do consumidor.

3. Não obstante a disponibilização das linhas gratuitas e das linhas telefónicas a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel é permitido ao fornecedor de bens, ao prestador de serviços e a entidade prestadora de serviços públicos essenciais disponibilizarem uma linha telefónica de valor acrescentado. Todavia, através dessa linha o Operador Económico(OE) não pode prestar 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.
4. Em suma, a *ratio* do diploma traduz-se na obrigação das entidades prestadoras de serviços públicos essenciais e dos OE disponibilizarem meios de contacto com os consumidores que não acarretem para estes custos adicionais.

5. Esta obrigação decorre da transposição do artigo 21.º da Diretiva 2011/83/UE, que ocorreu, num primeiro momento, por força da Lei n.º 47/2014, de 28 de junho, ao aditar o artigo 9.º-D ao Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, com a seguinte redação:

“Artigo 9.º-D

Serviços de promoção, informação ou contacto com os consumidores

1 - 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 - O disposto no número anterior não prejudica a aplicação do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, em tudo o que não contrarie a presente lei.”

6. E num segundo momento, com a publicação do Decreto-Lei n.º 59/2021, que revogou o artigo 9.º-D e que pretendeu “*esclarecer e densificar as regras a que se encontra sujeita a disponibilização de linhas telefónicas para contacto do consumidor...*”,
7. Todavia, se analisarmos o artigo 21.º da referida Diretiva que estabelece que:

“Artigo 21.º

Comunicação por telefone

Os Estados-Membros garantem 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.

O primeiro parágrafo aplica-se sem prejuízo do direito dos fornecedores de serviços de telecomunicações facturarem essas chamadas.”

verificamos que o legislador nacional, quer na redação da Lei n.º 47/2014, de 28 de junho, quer na redação do Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, foi para além do alcance da norma da Diretiva, uma vez que não pretendeu apenas a disponibilização de uma linha telefónica para contacto do consumidor em relação ao contrato celebrado, mas previu a disponibilização de uma linha telefónica e a informação do valor das chamadas para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo.

8. Ora, uma das primeiras dúvidas suscitadas pela legislação nacional traduz-se em saber o que se entende por “relação jurídica de consumo”. Com efeito, não existindo definição legal expressa deixa-se antever que o conceito abrange não apenas as relações pós contratuais, como estabelecido na Diretiva, mas também as relações pré contratuais.
9. Outra das dúvidas suscitadas pelo Decreto-Lei n.º 59/2021, prende-se com o conceito de “comunicação comercial”, cuja interpretação não é de fácil resolução, uma vez que convoca âmbitos e interesses diversos, como sejam, os direitos dos consumidores e o direito à iniciativa económica privada, ambos com tutela constitucional, respetivamente, nos artigos 60.º e 61.º.
10. A “comunicação comercial”, é vulgarmente conhecida por “publicidade”. Nos termos do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro *“Considera-se publicidade, para efeitos do presente diploma, qualquer forma de comunicação feita por entidades de natureza pública ou privada, no âmbito de uma actividade comercial, industrial, artesanal ou liberal, com o objectivo directo ou indirectos de: (a) Promover, com vista à sua comercialização ou alienação, quaisquer bens ou serviços; (b) Promover ideias, princípios, iniciativas ou instituições.”*
11. Por sua vez, o “anunciante” da publicidade é “a pessoa singular ou colectiva no interesse de quem se realiza a publicidade” e o “destinatário” da publicidade é “a pessoa singular ou colectiva a quem a mensagem publicitária se dirige ou que por ela, de qualquer forma, seja atingida” (cfr. als. a) e d) do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro). Neste sentido, o destinatário da publicidade pode, ou não, ser o consumidor.
12. A “comunicação comercial” ou “publicidade” constituem meios essenciais de comunicação entre os operadores económico e os consumidores. Porém, entender de uma forma ampla o conceito de “comunicação comercial” para efeitos do artigo 3.º , pode levar a uma penalização desproporcional para os OE, tendo em conta os bens jurídicos em confronto e o bem que se pretende proteger.
13. A título de exemplo, quando um operador económico oferece um brinde, nomeadamente, uma caneta, um boné ou um balão, terá de dar cumprimento ao artigo

- 3.º do mencionado diploma? E quando entrega um cartão de visita? E quando utiliza a publicidade nas viaturas? Etc.
14. Ora, com o devido respeito por entendimento diverso, entendemos que essa não é a *ratio legis*.
15. Em abono desta posição, atente-se ao disposto no artigo 4.º da Diretiva [2011/83/UE](#), que sobre a epígrafe nível de harmonização consagra:

“Artigo 4.º
Nível de Harmonização

“Os Estados-Membros não devem manter ou introduzir na sua legislação nacional disposições divergentes das previstas na presente directiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objectivo garantir um nível diferente de protecção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente directiva.”.

II PARTE

Análise do projeto de lei n.º 435/XV-1.ª, apresentado pelo Grupo Parlamentar Iniciativa Liberal

- 16 O Projeto de Lei n.º 410/XV/1.ª *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)*. Este Projeto propõe a alteração da redação do n.º 1 e a revogação dos n.º 2 e 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho. Neste sentido, o projeto elimina a obrigatoriedade dos OE disponibilizarem informação relativa aos preços das chamadas telefónicas.
- 17 Ora, conforme consta no Projeto de Lei, na atualidade, os consumidores sabem facilmente distinguir números telefónicos começados por “2” e começados “9” e, também, a maioria das chamadas são gratuitas para qualquer rede fixa ou móvel nos tarifários acuais. Aliás, o operador económico ao associar a informação relativa ao preço das chamadas ao

número ou números telefónicos disponibilizados pode é gerar confusão para o consumidor.

- 18 Com efeito, se é verdade que não nos choca a alteração proposta de eliminar a obrigatoriedade de informação relativa aos números e ao preço das chamadas, também é verdade que a mesma esvazia o conteúdo do dever de informação previsto no artigo 3.º e que o legislador quis expressamente consagrar.
- 19 Por outro lado, manter a proposta tal como pretendido neste projeto de Lei, não parece que respeite o preceituado no artigo 21.º da Diretiva 2011/83/UE.
- 20 Importa, por isso encontrar uma solução de equilibrado face aos bens que se pretendem proteger.
- 21 Entende a ASAE que esse equilíbrio será salvaguardado com a criação da obrigação de informação relativa preço das chamadas apenas e tão só quando os operadores económicos dispunham de linhas telefónicas através das quais cobram um valor superior à tarifa base.
- 22 Dessa forma protege-se o consumidor, informando-o da possibilidade da chamada telefónica possuir um valor adicional, e por outro lado, desoneram-se os operadores económicos que não dispunham de linhas telefónicas de valor acrescentado.
- 23 Importa também considerar a possibilidade de excluir da obrigação de informação do preço das chamadas quando estejamos perante comunicações de cariz meramente publicitário, nos termos e para efeitos do DL n.º 330/90, de 23 de outubro, na sua redação atual e ainda definir se a relação jurídica de consumo, inclui, ou não, as situações pré contratuais.
- 24 Finalmente e no que ao valor das coimas diz respeito, sugerimos a desclassificação das contraordenações previstas, passando a classificar-se como contraordenação económicas leve, a violação do disposto no artigo 3.º e como contraordenação económica grave, a violação do disposto nos n.os 1, 3 e 5 do artigo 4.º, no n.º 1 do artigo 5.º e nos artigos 6.º e 7.º

ASAE, 07/02/2023

Parecer

Decisão

Concedo.
Remete-se ao Gabinete
do Senhor Secretário de
Estado do Turismo,
Comércio e Serviços
para a sua apreciação e
resposta.
8.2.2023

INFORMAÇÃO N.º DGC/DSDC/INF/8/2023

DATA: 10/01/2023

Informação interna n.º 16/DSDC/2023

DE: DSDC

PARA: Diretora-Geral

Ana Catarina Fonseca
Diretora-Geral

Assunto: Projeto de Lei n.º 410/XV/1.ª (II) Elimina a obrigatoriedade de explicitar «Chamada para a rede fixa nacional» e «Chamada para rede móvel nacional» nas linhas telefónicas para contacto do consumidor

1. Enquadramento

No dia 3 de fevereiro de 2023, através de correio eletrónico, o Gabinete do Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços remeteu à Direção-Geral do Consumidor um pedido de parecer da Comissão de Economia, Obras Públicas, Planeamento e Habitação, da Assembleia da República, relativo ao Projeto de Lei n.º 410/XV/1.ª que visa eliminar a obrigatoriedade de explicitar «Chamada para a rede fixa nacional» e «Chamada para rede móvel nacional» nas linhas telefónicas para contacto do consumidor solicitando o envio de contributos até às 13h do dia 8 de fevereiro de 2023.

Cumpre notar que esta Direção-Geral já teve oportunidade de se pronunciar sobre o projeto de diploma em apreço, através de informação encaminhada ao Gabinete do Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, no dia 11 de janeiro do corrente ano (DGC Informação n.º 2/DSDC/2023), tendo manifestado oposição à aprovação do projeto de diploma de acordo com os motivos que se indicarão infra.

Serve a presente informação para apresentar os comentários tidos por convenientes do ponto de vista da proteção e defesa dos interesses dos consumidores.

2. Apreciação

A presente iniciativa legislativa visa proceder à primeira alteração ao **Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho**, diploma que estabelece o **regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor**.

Concretamente, o projeto de Lei em análise propõe uma alteração à redação do n.º 1 do artigo 3.º do **Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho**, bem como, a **revogação dos números 2 e 3 do mesmo artigo**.

A alteração proposta para o n.º 1 visa eliminar a parte final constante daquele preceito legal relativa à obrigação de disponibilização de ***informação atualizada, de forma clara e visível, relativa ao preço das chamadas*** imposta às entidades que disponibilizem linhas telefónicas para contacto do consumidor. Já no que concerne à revogação dos n.ºs 2 e 3 do mesmo preceito legal, pretende a Iniciativa Liberal eliminar as normas que concretizam a forma como deve ser cumprido o referido dever de informação.

Ora, analisadas as alterações propostas, bem como, os motivos justificativos enunciados pelo proponente, cumpre à Direção-Geral do Consumidor referir que as mesmas consubstanciam uma diminuição do direito à informação por parte do consumidor e da proteção dos interesses económicos deste, a que acresce um esvaziamento do propósito normativo do preceito em causa que se prende com a densificação das regras relativas à disponibilização de linhas telefónicas para contacto do consumidor.

Com efeito, do preâmbulo do Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho resulta que, a intenção do legislador plasmada no seu regime é a **de que o consumidor possa contactar telefonicamente o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem qualquer entrave ou restrição que resulte do desconhecimento do valor a despender pelo contacto a efetuar, sabendo de antemão que, pelo menos, nunca suportará um valor que vai para além de um custo normal de chamada**.

Por outro lado, e embora não relacionado com as alterações propostas pelo Grupo Parlamentar IL, nem tão pouco com os motivos justificativos elencados, aproveita-se, ainda assim, a oportunidade para dar nota de que têm sido dirigidos à Direção-Geral do Consumidor diversos pedidos de informação jurídica relacionados com a interpretação de algumas normas do diploma.

Com efeito, os pedidos de informação dirigidos a esta Direção-Geral, maioritariamente, colocados por profissionais, versam sobre o *âmbito de aplicação subjetivo* do Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, designadamente, no que respeita aos profissionais abrangidos pelo regime jurídico, bem como, sobre a interpretação do conceito de *comunicações comerciais constante do n.º 1 do artigo 3.º*, designadamente, no sentido de saber se nele se incluem as comunicações veiculadas apenas através da publicidade ou outras (cartões de visita, informação aposta em veículos comerciais, etc...).

Neste enquadramento, e no âmbito do exercício legislativo em curso considera a Direção-Geral do Consumidor que estes aspetos devem ser tidos em conta, procurando-se encontrar as soluções normativas mais adequadas de forma a clarificar a aplicabilidade do diploma contribuindo-se assim para uma maior certeza e segurança jurídicas.

Assim, e considerando que a fiscalização do cumprimento do disposto no decreto-lei, bem como a instrução dos respetivos processos de contraordenação e a aplicação de sanções, competem 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, devem as referidas autoridades ser ouvidas sobre os aspetos acima identificados ou outros que tenham tido conhecimento no âmbito da sua atividade fiscalizadora.

Por fim, cabe salientar a necessidade de o projeto de diploma ser submetido à consulta do Conselho Nacional do Consumo.

Nada mais tendo a observar, sugere-se o envio da presente informação ao Gabinete do Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços.

À consideração superior,

