

Projeto de Lei n.º 410/XV/1.ª (IL)

Título: 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)

Data de admissão: 7 de dezembro de 2022

Comissão de Economia, Obras Públicas, Planeamento e Habitação (6.ª)

ÍNDICE

- I. A INICIATIVA
- II. APRECIÇÃO DOS REQUISITOS CONSTITUCIONAIS, REGIMENTAIS E FORMAIS
- III. ENQUADRAMENTO JURÍDICO NACIONAL
- IV. ENQUADRAMENTO JURÍDICO NA UNIÃO EUROPEIA E INTERNACIONAL
- V. ENQUADRAMENTO PARLAMENTAR
- VI. CONSULTAS E CONTRIBUTOS
- VI. ENQUADRAMENTO BIBLIOGRÁFICO

I. A INICIATIVA

A presente iniciativa elimina a obrigatoriedade de explicitar «Chamada para a rede fixa nacional» e «Chamada para rede móvel nacional» nas linhas telefónicas para contacto do consumidor e procede à primeira alteração ao [Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho](#), que estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor.

Nesse sentido, a iniciativa legislativa em apreço altera o n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho (artigo 2.º) e revoga os n.ºs 2 e 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho (artigo 3.º).

Na exposição de motivos, os proponentes referem que há cidadãos detentores de empresas que são ameaçados de multa por não assinalarem à frente dos contactos telefónicos de apoio ao cliente se o número é da rede fixa ou da rede móvel nacional.

Esta questão que poderia até fazer sentido à luz dos tarifários praticados no início dos anos 2000 e da massificação dos telemóveis na mesma altura, acaba – segundo os proponentes - por ser inócua na actualidade: não só a maioria das chamadas são gratuitas para qualquer rede fixa ou móvel nos tarifários actuais, como também os utilizadores sabem facilmente distinguir números telefónicos começados por “2”, daqueles começados por “9”. A necessidade de indicar a rede móvel revela-se, por isso, inútil para virtualmente todos, excepto para a ASAE e para o Estado que conseguem cobrar montantes que vão dos 1700 aos 24000 euros pela ausência de classificativo de rede para as chamadas.

Para melhor compreensão das alterações propostas, apresenta-se, em anexo, um quadro comparativo entre a redação atual das normas do diploma em causa e a redação proposta por esta iniciativa.

II. APRECIÇÃO DOS REQUISITOS CONSTITUCIONAIS, REGIMENTAIS E FORMAIS

▪ Conformidade com os requisitos constitucionais e regimentais

A iniciativa em apreciação é apresentada pelo Grupo Parlamentar da Iniciativa Liberal (IL), ao abrigo e nos termos do n.º 1 do artigo 167.º da [Constituição da República Portuguesa](#)¹ (Constituição) e do n.º 1 do artigo 119.º do [Regimento da Assembleia da República](#)² (Regimento), que consagram o poder de iniciativa da lei. Trata-se de um poder dos Deputados, por força do disposto na alínea b) do artigo 156.º da Constituição e b) do n.º 1 do artigo 4.º do Regimento, bem como dos grupos parlamentares, por força do disposto na alínea g) do n.º 2 do artigo 180.º da Constituição e da alínea f) do artigo 8.º do Regimento.

A iniciativa assume a forma de projeto de lei, em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 119.º do Regimento. Encontra-se redigida sob a forma de artigos, é precedida de uma breve exposição de motivos e tem uma designação que traduz sinteticamente o seu objeto principal, cumprindo assim os requisitos formais previstos no n.º 1 do artigo 124.º do Regimento.

São também respeitados os limites à admissão da iniciativa estabelecidos no n.º 1 do artigo 120.º do Regimento, uma vez que esta parece não infringir a Constituição ou os princípios nela consignados e define concretamente o sentido das modificações a introduzir na ordem legislativa.

O projeto de lei em apreciação deu entrada a 7 de dezembro de 2022, tendo sido junta a [ficha de avaliação prévia de impacto de género](#). A 12 de dezembro foi admitido e baixou na generalidade à Comissão de Economia, Obras Públicas, Planeamento e Habitação (6.ª) por despacho do Presidente da Assembleia da República, tendo sido anunciado em sessão plenária no dia 14 de dezembro.

¹ Hiperligação para o sítio da *Internet* da Assembleia da República.

² Hiperligação para o sítio da *Internet* da Assembleia da República.

▪ Verificação do cumprimento da lei formulário

A Lei n.º 74/98, de 11 de novembro, conhecida como [lei formulário](#)³ contém um conjunto de normas sobre a publicação, identificação e formulário dos diplomas que são relevantes em caso de aprovação da presente iniciativa.

O título da presente iniciativa legislativa - «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)» - traduz sinteticamente o seu objeto, mostrando-se conforme ao disposto no n.º 2 do artigo 7.º da lei formulário. Em caso de aprovação, o título poderá ser objeto de aperfeiçoamento formal, em sede de apreciação na especialidade ou em redação final.

A iniciativa dá cumprimento ao disposto no n.º 1 do artigo 6.º da lei formulário, que prevê que «Os diplomas que alterem outros devem indicar o número de ordem da alteração introduzida e, caso tenha havido alterações anteriores, identificar aqueles diplomas que procederam a essas alterações, ainda que incidam sobre outras normas», indicando que procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho.

De acordo com a consulta ao [Diário da República Eletrónico](#), o Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, não sofreu, efetivamente, até à data, qualquer alteração.

Em caso de aprovação, esta iniciativa revestirá a forma de lei, nos termos do n.º 3 do artigo 166.º da Constituição, pelo que deve ser objeto de publicação na 1.ª série do *Diário da República*, em conformidade com o disposto na alínea c) do n.º 2 do artigo 3.º da lei formulário.

No que respeita ao início de vigência, o artigo 4.º deste projeto de lei estabelece que a sua entrada em vigor ocorrerá no dia seguinte ao da sua publicação, mostrando-se assim conforme com o previsto no n.º 1 do artigo 2.º da lei formulário, segundo o qual os atos legislativos «entram em vigor no dia neles fixado, não podendo, em caso algum, o início de vigência verificar-se no próprio dia da publicação».

³ Hiperligação para o sítio da *Internet* da Assembleia da República.

Nesta fase do processo legislativo, a iniciativa em apreço não nos parece suscitar outras questões em face da lei formulário.

III. ENQUADRAMENTO JURÍDICO NACIONAL

Os direitos dos consumidores encontram-se consagrados na [Constituição](#)⁴, mais propriamente no seu [artigo 60.º](#), cujo n.º 1 estipula que «Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos».

No desenvolvimento deste direito, foi publicada a [Lei n.º 29/81, de 22 de agosto](#)⁵, que aprovou a lei da defesa do consumidor, a qual foi, posteriormente, revogada pela [Lei n.º 24/96, de 31 de julho](#)⁶, que estabeleceu o regime legal aplicável à defesa dos consumidores.

Retificada pela [Declaração de Retificação n.º 16/96, de 13 de novembro](#), a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, foi alterada pela [Lei n.º 85/98, de 16 de dezembro](#), pelo [Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril](#), pelas [Leis n.ºs 10/2013, de 28 de janeiro](#), [47/2014, de 28 de julho](#), e [63/2019, de 16 de agosto](#), e pelos [Decretos-Leis n.ºs 59/2021, de 14 de julho](#), [84/2021, de 18 de outubro](#), e [109-G/2021, de 10 de dezembro](#).

Assumem particular interesse para esta nota técnica as alterações operadas pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, e pelo Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, este último objeto da iniciativa legislativa a propósito da qual é elaborada esta nota técnica.

A Lei n.º 47/2014, de 28 de julho aditou ao regime legal aplicável à defesa dos consumidores um artigo 9.º-D⁷ que previa que a disponibilização da linha telefónica para

⁴ Diploma retirado do sítio da *Internet* da Assembleia da República. Todas as referências legislativas à Constituição da República Portuguesa nesta parte da nota técnica são feitas para o referido portal oficial, salvo indicação em contrário. Consultas efetuadas em 23/12/2022.

⁵ Texto retirado do sítio da *Internet* do *Diário da República* Eletrónico. Todas as referências legislativas nacionais são feitas para este portal oficial, salvo indicação em contrário.

⁶ Texto consolidado.

⁷ A redação deste artigo corresponde à 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

contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo não implicava, por parte do consumidor, o pagamento de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio para além da tarifa base, sem prejuízo do direito que os operadores de telecomunicações têm de faturar aquelas chamadas.

Para além disso, este artigo 9.º-D, com a epígrafe «Serviços de promoção, informação ou contacto com os consumidores», compatibilizava esta regra com a aplicação do [Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho](#)⁸, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*) e com o qual o Governo regulou esta nova forma de relacionamento entre as empresas e os clientes no que toca à prestação, por aquelas, de serviços de apoio.

Destaque-se que o artigo 5.º deste Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, já considerava «O reencaminhamento da chamada para outros números que impliquem um custo adicional para o consumidor ou para o utente, salvo se, sendo devidamente informado do seu custo, o consumidor ou o utente expressamente o consentir» como uma prática proibida, punindo-a como contraordenação económica grave, nos termos do [Regime Jurídico das Contraordenações Económicas](#).

O artigo 9.º D da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, que estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor. Este decreto-lei veio, na sequência de dúvidas interpretativas que se levantavam na aplicação do artigo 9.º-D, 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 se aplicavam a esta realidade.

O artigo 3.º deste decreto-lei impõe a qualquer entidade que disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor o dever de 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

relação ao contrato celebrado, o consumidor, ao contactar o profissional, não fique vinculado a pagar mais do que a tarifa de base.

⁸ Versão consolidada.

telefónicos disponibilizados, aos quais deve ser associada, de forma igualmente clara e visível, informação atualizada relativa ao preço das chamadas».

A disponibilização desta informação deve começar pelas linhas gratuitas e pelas linhas geográficas ou móveis, só depois apresentando, se for o caso, por ordem crescente de preço, o número e o preço das chamadas para as restantes linhas. Se não for possível apresentar um preço único para a chamada, por este variar consoante a rede de origem e a de destino, a entidade deve prestar informação sobre se a chamada está a ser feita para a rede fixa nacional ou para a rede móvel nacional.

O custo, para o consumidor, destas chamadas não pode ser superior ao valor da sua tarifa de base, entendendo-se esta como o custo de uma comunicação telefónica comum que o consumidor espera suportar de acordo com o respetivo tarifário de telecomunicações.

A não prestação da informação acima referida é punível como contraordenação grave, nos termos do Regime Jurídico das Contraordenações Económicas, e a cobrança de tarifa diversa da tarifa de base é punível como contraordenação muito grave, nos termos do mesmo diploma.

IV. ENQUADRAMENTO JURÍDICO NA UNIÃO EUROPEIA E INTERNACIONAL

▪ **Âmbito internacional**

Países analisados

Apresenta-se, de seguida, o enquadramento internacional referente a: Espanha e Irlanda.

ESPAÑA

O [*Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre*](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, prevê as obrigações de disponibilização de meios de contacto ao cliente para que este garanta o exercício dos seus direitos, no âmbito do seu [*artículo 21*](#), relativo ao *Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente*. O quadro

sancionatório aplicável ao incumprimento das obrigações supracitadas é definido nos termos do [artículo 49](#).

Estes serviços de informação e apoio ao cliente devem garantir os princípios de acessibilidade universal, ou, em contrapartida, meios alternativos que garantam o acesso aos mesmos (um número fixo ou móvel alternativo). Assim, a legislação não proíbe a existência de *números de tarifación especial*, contudo, a disponibilização dessa linha telefónica de apoio não pode implicar a imputação ao consumidor, de um custo superior a uma chamada a uma *línea telefónica fija geográfica* ou *móvil estándar*.

O presente quadro legal resulta das alterações promovidas pelo [Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre](#), que alterou a *Ley General para la Defensa de los Consumidores*, supracitada, em resposta ao [Acórdão do Tribunal de Justiça de 2 de março de 2017](#)⁹.

IRLANDA

A matéria em apreço na presente iniciativa legislativa encontra-se prevista nos termos do [Statutory Instrument \(S.I.\) n.º 337/2011 - European Communities \(Electronic Communications Networks and Services\) \(Universal Service and Users' Rights\) Regulations 2011](#)¹⁰. De acordo com o portal [citizensinformation.ie](#)¹¹, existem na Irlanda os denominados *Non-Geographic Number (NGN)*¹², uma tipologia de número de telefone que não se encontra associada a áreas geográficas. Estes números são utilizados por entidades empresariais, instituições da Economia Social e outras organizações, através dos quais podem fornecer linhas de apoio, serviços de utilidade pública e serviços bancários.

⁹ «Reenvio prejudicial — Proteção dos consumidores — Diretiva 2011/83/UE — Artigo 21.º — Comunicação por telefone — Exploração de uma linha telefónica por um profissional para permitir que o consumidor o contacte em relação ao contrato celebrado — Proibição de aplicar uma tarifa superior à tarifa de base — Conceito de ‘tarifa de base’».

¹⁰ Texto retirado do sítio da *Internet* do [irishstatutebook.ie](#). Todas as ligações eletrónicas a referências legislativas referentes à Irlanda são feitas para o referido portal, salvo referência em contrário. Consultas efetuadas a 20.12.2022.

¹¹ Disponível no sítio da *Internet* da [citizensinformation.ie](#). Consultas efetuadas a 20.12.2022.

¹² “*Non-geographic number*” means a number from the national numbering scheme that is not a geographic number and includes, among other things, a mobile, freephone and premium rate number. Definição constante do Artigo 2.º do S.I. No. 337/2011

Uma vez que os NGN's podem ser gratuitos (números com indicativo 1800) ou verificarem um custo associado (números com indicativo 0818), verificou-se a redução de 5 para 2 NGN's, por forma a reduzir a incerteza dos consumidores quanto a potenciais custos associados às chamadas realizadas. Assim, desde 31 de dezembro de 2021, existem apenas 2 NGN's – 1800 (*freephone*) e 0818 (*standard rate*).

A [Commission for Communications Regulation](#)¹³ apresenta no seu portal [informações](#)¹⁴ relativas ao impacto nos consumidores que decorre deste recente enquadramento legal.

V. ENQUADRAMENTO PARLAMENTAR

▪ Iniciativas pendentes (iniciativas legislativas e petições)

Efetuada uma pesquisa à base de dados da atividade parlamentar (AP), constatou-se que não se encontram pendentes, na XV Legislatura, iniciativas ou petições sobre matéria idêntica.

▪ Antecedentes parlamentares (iniciativas legislativas e petições)

A pesquisa efetuada à mesma base de dados não permitiu localizar antecedentes sobre matéria idêntica na XIV e na XV Legislaturas.

VI. CONSULTAS E CONTRIBUTOS

▪ Consultas obrigatórias

No dia 28 de dezembro de 2022, o Presidente da 6.^a Comissão promoveu, nos termos regimentais, a emissão de parecer pela Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP) e pela Associação Nacional de Freguesias (ANAFRE).

▪ Consultas facultativas

¹³ Disponível no sítio da *Internet da comreg.ie*. Consultas efetuadas a 20.12.2022.

¹⁴ Disponível no sítio da *Internet da comreg.ie*. Consultas efetuadas a 20.12.2022.



Atendendo à matéria em causa a Comissão pode, se assim o deliberar, consultar a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) e a Direção-Geral do Consumidor sobre a mesma.

Anexo

QUADRO COMPARATIVO

<p>Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho – Estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor</p>	<p>Projeto de Lei 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)</p>
	<p>Artigo 1.º Objeto A presente lei procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho.</p>
<p>Artigo 3.º Dever de informação 1 - Qualquer entidade que, ao abrigo do presente decreto-lei, disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor</p>	<p>Artigo 2.º Alteração ao Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho O artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, passa a ter a seguinte redação: “Artigo 3.º (...) 1 - Qualquer entidade que, ao abrigo do presente decreto-lei, disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor</p>

<p>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.</p> <p>2 - A informação relativa aos números e ao preço das chamadas, a que se refere o número anterior, deve ser disponibilizada começando pelas linhas gratuitas e pelas linhas geográficas ou móveis, apresentando de seguida, se for o caso, em ordem crescente de preço, o número e o preço das chamadas para as demais linhas.</p> <p>3 - Quando, para efeitos do disposto nos números anteriores, 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, deve, em alternativa, ser prestada a seguinte informação, consoante o caso:</p> <p>a) «Chamada para a rede fixa nacional»;</p> <p>b) «Chamada para rede móvel nacional».</p>	<p>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.</p> <p>2 - Revogado.</p> <p>3 - Revogado.”</p>
--	---

	<p>Artigo 3.º</p> <p>Norma revogatória</p> <p>São revogados os n.ºs 2 e 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho.</p>
	<p>Artigo 4.º</p> <p>Entrada em vigor</p> <p>A presente lei entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.</p>