

**Ano 2022**

**Circular nº63/2022**

---

**Assunto:** Isto interessa-lhe... e muito!  
A divulgação das linhas telefónicas para contacto do “consumidor”.

---

No D.R. n.º 135, 1.ª Série, de 14 Julho 2021, a Fh. 8 a 12, foi publicado o

**DECRETO-LEI N.º 59/2021**

o qual estabelece o

“ **regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor**”.

O regulado neste Diploma entrava, e entrou, em vigor no dia 1 Julho de 2022.

Finalidade deste Decreto-Lei (art.º 1):

“ (...) aplica-se às linhas telefónicas para contacto do consumidor disponibilizadas por fornecedores de bens ou prestadores de serviços (...)”  
impondo-se, então, um “dever de informação”, a esses fornecedores de bens e prestadores de serviços, tal como se dispõe no n.º 1, do art.º 3, do diploma:

“ 1 - **Qualquer entidade** que, ao abrigo do presente decreto-lei, 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” (destaques nossos).

Este diploma, tal como acontece com os que entram em vigor meses e meses depois, --- no caso, 12 meses ---, caem no esquecimento, o que é aproveitado pela inspeção para actuar, sendo conveniente referir que, nos termos do n.º 1, do art.º 8, deste Dec.-Lei n.º 59/2021,

“ 1 - Constitui contraordenação económica grave, punível nos termos do Regime Jurídico das Contraordenações Económicas (RJCE), (...) a violação do disposto no artigo 3.º”.

mas, já será contraordenação muito grave:

2 – (...) 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”.

O montante das “coimas” acima previstas, no Reg. Jurid. Contraord. Económicas, consta do art.º 18; e, vejamos:

— As contraordenações graves vão, por ex.,

- numa microempresa, de € 1 700,00 a € 3 000,00;
- numa pequena empresa (10 a 49 trabalhadores), de € 4 000,00 a € 8 000,00;
- numa média empresa (50 a 249 trabalhadores), de € 8 000,00 a € 16 000,00;

e, tratando-se de uma contra-ordenação muito grave

- sendo uma microempresa (até 10 trabalhadores), vai de € 3 000,00 a € 11 500,00;
- sendo uma pequena empresa (de 10 a 49), de € 8 000,00 a € 30 000,00;
- sendo uma média empresa (50 a 249), de € 16 000,00 a € 60 000,00;
- sendo uma grande empresa, de € 24 000,00 a € 90 000,00.

o que, convenhamos, são coimas (multas) muito elevadas. Ora,

Parece-nos que para bem entender e ser informado em relação ao DECRETO-LEI N.º 59/2021, o primeiro passo é definiri: **CONSUMIDOR**. Assim,

A Lei n.º 24/1996, 31 Julho, apresenta esta:

“ Art.º 2, n.º 1 - Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”

sendo que a Lei n.º 144/2015, 6 Setembro, tem esta outra mais simples

“ Art.º 3, al. d) - «Consumidor», uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;”

em resumo, para que se possa falar numa relação de consumo, é necessário:

- que o objecto do acto ou contrato seja um bem, serviço ou direito, destinado ao uso não profissional. E,
- as partes no contrato ou as pessoas em relação no acto de promoção forem, por um lado, um profissional e, por outro lado, uma pessoa que actue como não profissional para a satisfação de necessidades pessoais ou familiares.

portanto, no Decreto-Lei n.º 59/2021 não se incluem os clientes empresariais.

Dito isto,

Está em causa inserir, nas comunicações comerciais, desde que assumam a forma escrita, com os “CONSUMIDORES”, de forma obrigatória, --- “deve divulgar” ---, o número ou números de telefones disponibilizados; e,

- chamada para rede fixa nacional: começa por 2.
- chamada para a rede móvel nacional: começa por 9.

Ora,

O Código Sociedades Comerciais (CSC), no n.º 1, do art.º 171, exige

que

“ 1 - (...) em toda a (...), correspondência, publicações, anúncios, sítios na Internet e de um modo geral em toda a actividade externa, (...)”.

o que está apresentado nesse n.º 1,

“(...) além da firma, o tipo, a sede, a conservatória, o número de matrícula (...)”

o mais que seja exigível em menções por leis especiais. Logo,

Este Decreto-Lei n.º 59/2021, é um diploma especial, que ao número ou números de telefones disponibilizados deve ser dada divulgação, --- n.º 1, art.º 3, D.L. n.º 59/2021.

Portanto, o Sr. Industrial deve actualizar o mais urgente possível toda a sua papelada, incluindo e-mails e site, usada nas suas comunicações comerciais, com o consumidor.

Na n/ opinião, mesmo que as suas relações comerciais sejam exclusivamente, ou maioritariamente, com outras empresas, deverá actualizar os “escritos”, inserindo à frente do número ou números disponibilizados a indicação que,

Na n/ opinião, se pode abreviar para:

- os telefones começados em 2, para: rede fixa; e,
- os telefones começados em 9, para: rede móvel.

Note-se que, corre que já foram aplicadas pesadas coimas a Empresas que tendo viaturas, carrinhas, camionetas ou pesados, cuja carroçaria tem cobertura fixa ou amovível, com indicação do número de telefone, mas sem esta indicação, foram levantados processos de contraordenação.

Se assim foi, é algo que pode merecer, e devia merecer, informação/esclarecimento, dos Serviços Públicos. Mas, o certo é que, no n.º 1, do art.º 171, C.S.Com., refere:

“ (...) e de um modo geral em toda a actividade externa”

sendo que a viatura, em circulação, projecta a necessidade da sua identificação, no caso, o número ou números de telefone.

Mais uma vez, esta exigência deriva da transposição para o direito interno português de uma Directiva, no caso, a Directiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 Out. 2011. Como consta do introito do Decreto-Lei n.º 59/2021,

“ (...) o que se pretende é que o consumidor possa contactar telefonicamente o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem qualquer entrave ou restrição, no fundo, que promova tal contacto tal como faz para os demais contactos da sua lista telefónica, relativamente aos quais sabe que pode ou não pagar essa comunicação consoante o seu tarifário, sabendo também que nunca suportará um valor que vai para além de um custo normal”.

Parece-nos que a informação que estamos a fornecer, é a correcta, evitando assim que o Sr. Industrial entre em incumprimento. Foi essa a n/ intenção.