



CIP
CONFEDERAÇÃO EMPRESARIAL
DE PORTUGAL

- 25

Sua Excelência
O Secretário de Estado do Turismo,
Comércio e Serviços
Rua da Horta Seca, nº 15
Lisboa

Lisboa, 25 de janeiro de 2023

Assunto: Aplicação do 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

Senhor Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços,
Excelência,

Estruturas integradas na CIP têm-nos reportado inúmeras dificuldades interpretativas relativas à aplicação do 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, que entrou em vigor a 21 de novembro de 2021.

O quadro sancionatório do diploma em causa iniciou a produção de efeitos em 1 de junho de 2022, conforme previsto na respetiva disposição transitória (cfr. artigo 11º/2 do DL n.º 59/2021), encontrando-se a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) a realizar ações de fiscalização junto das empresas desde o passado mês de agosto.

Em resultado das ações de fiscalização da ASAE e da aplicação, por parte das empresas, do DL n.º 59/2021, tem emergido um conjunto impactante de dúvidas e preocupações, transmitidas pelos associados da CIP, que seguidamente se enumeram:

1. Âmbito de aplicação

A CIP tem recebido informações de organizações filiadas nesta Confederação, sobre processos de contraordenação instaurados pela ASAE a empresas por incumprimento das obrigações de informação previstas no artigo 3º do DL n.º 59/2021.

CIP Confederação Empresarial de Portugal

Sede: Praça das Indústrias – 1300-307 LISBOA . Telef: (+351) 21 316 47 00 . Fax: (+351) 21 357 99 86 . geral@cip.org.pt . NIF: 500 835 934
Porto: Av. Dr. António Macedo – 4450-617 Leça da Palmeira . Telef: (+351) 22 600 70 83 . Fax: (+351) 22 606 20 10 . associados@cip.org.pt
Bruxelas: Av. de Cortenberg, 168, 6 éme . B-1000 Bruxelles – BELGIQUE . Telef: (+32) 227 325 257 . cipbrussels@cip.org.pt
Registo de Transparência da UE: 022255314501-32 . Site: www.cip.org.pt



Algumas dessas empresas desenvolvem as respetivas atividades em regime de subcontratação com outras empresas, pelo que não vendem bens ao consumidor final, nem com este se relacionam.

O n.º 1 do artigo 2º do DL n.º 59/2021, estipula que este diploma “*aplica-se às linhas telefónicas para contacto do consumidor disponibilizadas por fornecedores de bens ou prestadores de serviços e por entidades prestadoras de serviços públicos essenciais.*” (sublinhado nosso).

Assim sendo, as empresas que não vendem bens ao consumidor final estão fora do âmbito de aplicação do DL n.º 59/2021, conforme definido no seu artigo 2º/1, acima transcrito.

Face à atuação da ASAE, que não é coincidente com este entendimento, é necessário que esta matéria seja objeto de esclarecimento.

2. Dever de informação

No âmbito da obrigatoriedade do dever de informação, previsto no artigo 3º/1 do DL n.º 59/2021, tem sido colocada a questão de saber se qualquer entidade que “*disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor*” está ou não abrangida pelos deveres que constam da segunda parte do dispositivo?

E, neste domínio, colocam-se duas hipóteses, a saber:

É subsumível, na previsão da citada norma, a disponibilização, pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, de número de telefone de contacto destinado ao público em geral, seja este consumidor, não consumidor, ou fornecedor?

Por exemplo, uma pastelaria ou uma mercearia, cuja linha telefónica serve para contacto geral, estão abrangidos pelos deveres de informação elencados no artigo 3º? O mesmo é questionar se alguma daquelas entidades está sujeita à obrigatoriedade de divulgação dos números de telefone de contacto e, quanto ao tarifário, pelo menos da indicação da frase “*Chamada para a rede fixa nacional*”; “*Chamada para rede móvel nacional*” nas “*suas comunicações comerciais, na página principal do seu sítio na Internet, nas faturas, nas comunicações escritas com o consumidor (...)*”?

Ou tais deveres informação, elencados no artigo 3º/1 do DL n.º 59/2021, dirigem-se apenas às entidades que criem linhas telefónicas específicas para contactos dos consumidores no âmbito de contratos celebrados no desenvolvimento das suas atividades (p. ex.: uma linha telefónica para contacto de consumidores que tenham contratado serviços de comunicações).



CIP
CONFEDERAÇÃO EMPRESARIAL
DE PORTUGAL

É necessário esclarecer esta dúvida.

Ainda sobre o dever de informação relativo aos números de telefone e tarifário aplicável, temos presente que o mencionado artigo 3º/1 do DL n.º 59/2021, prevê a associação, aos números telefónicos disponibilizados, de forma clara e visível, de “informação atualizada relativa ao preço das chamadas” (sublinhado nosso).

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, deve, em alternativa, ser prestada a seguinte informação, consoante o caso: a) «Chamada para a rede fixa nacional»; ou,

b) «Chamada para rede móvel nacional» - cfr. artigo 3º/3 do DL n.º 59/2021.

Ora, um dos objetivos expressos no Preâmbulo do DL 59/2021 é *“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”*, entre os quais se encontra, necessariamente, o problema relativo à *“tarifa de base”*.

Neste contexto, por forma a interpretar as disposições legais anteriormente transcritas (i.é, os n.ºs 1 e 3 do artigo 3º do DL n.º 59/2021), é necessário convocar o disposto no artigo 21º da Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores.

O citado artigo 21º da Diretiva, estabelece: *“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.”* (sublinhado nosso).

O transcrito artigo 21º da Diretiva parece visar, tão só e apenas, as linhas telefónicas disponibilizadas pelos profissionais que reúnam, cumulativamente, as seguintes características: i) sejam disponibilizadas pelos profissionais para serem contactados pelo consumidor; ii) em relação a contrato celebrado; iii) tendo por objetivo assegurar que o consumidor não pague mais do que tarifa normal se tiver de contactar o fornecedor.

Tendo em consideração o disposto no citado artigo 21º da Diretiva, a disponibilização de números de telefone de contacto por parte de fornecedores de bens ou prestadores de serviços, que não se destinam ao uso de consumidores, no âmbito de contratos celebrados e estejam sujeitos à tarifa normal de chamada, não estão abrangidos pelo dever de informação previsto no artigo 3º.



CIP
CONFEDERAÇÃO EMPRESARIAL
DE PORTUGAL

Uma vez que o entendimento da ASAE sobre esta matéria é diferente e face às dúvidas colocadas pelas estruturas da CIP supra, solicita-se o esclarecimento desta matéria.

3. Obrigatoriedade da disponibilização de linhas telefónicas ao consumidor

Outra dúvida que tem sido colocada é se o n.º 3 do artigo 4º do DL n.º 59/2021 torna obrigatória para todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços, a disponibilização de linha telefónica específica para contacto do consumidor, gratuita, ou com um número fixo ou um número móvel.

Essa obrigatoriedade não resulta de forma expressa da redação do artigo 4º, ao contrário do que se verifica no artigo 5º, que a estabelece para entidades prestadoras de serviços públicos essenciais, pelo que a CIP entende que não há obrigatoriedade de disponibilização dessa linha específica.

Sem prejuízo do exposto no ponto anterior, solicita-se o esclarecimento da matéria.

4. Abrangência do dever de Informação

O já citado artigo 3º/1 alude a vários tipos de comunicações, colocando-se, assim, a questão de saber que comunicações podem ser ali subsumidas – por exemplo, as comunicações refletidas nos rótulos dos géneros alimentícios, as quais não parecem enquadrar-se neste tipo de situações.

Com os melhores cumprimentos,

António Saraiva
Presidente