

Disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor



As obrigações de divulgação apenas se aplicam nas relações estabelecidas entre fornecedores de bens e serviços e consumidores, excluindo as relações entre fornecedores de bens e serviços que sejam comerciais ou de prestação de serviços.

São significativamente reduzidos os locais de divulgação das linhas telefónicas, que, agora, passam a estar limitados ao sítio do fornecedor na internet e aos contratos escritos celebrados com o consumidor, em qualquer caso, quando aplicável.

O montante das coimas passa a ser o que corresponde a contraordenações leves (e não graves).

	Até 6 abril 2023	A partir de 7 abril 2023
Destinatários	Qualquer entidade que disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor	Fornecedores de bens ou prestadores de serviços que disponibilizam linhas telefónicas para contacto dos consumidores
Local de divulgação das linhas telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> • Página principal do seu sítio na Internet • Faturas • Comunicações escritas com o consumidor • Contratos celebrados com o consumidor, quando os mesmos assumam a forma escrita 	<ul style="list-style-type: none"> • Sítio na Internet • Contratos escritos celebrados com o consumidor
Informação a divulgar	Números telefónicos disponibilizados, aos quais deve ser associada, de forma clara e visível, Informação atualizada relativa ao preço das chamadas	Números telefónicos disponibilizados, aos quais deve ser associada informação clara, visível e atualizada relativa ao preço das chamadas
Preço da chamada	<ul style="list-style-type: none"> • Chamada para a rede fixa nacional • Chamada para rede móvel nacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Chamada gratuita • Chamada para a rede fixa nacional • Chamada para rede móvel nacional
Contraordenação e montante das coimas	Grave i) Pessoa singular, de € 650,00 a € 1 500,00; ii) Microempresa, de € 1 700,00 a € 3 000,00; iii) Pequena empresa, de € 4 000,00 a € 8 000,00; iv) Média empresa, de € 8 000,00 a € 16 000,00; v) Grande empresa, de € 12 000,00 a € 24 000,00.	Leve i) Pessoa singular, de € 150,00 a € 500,00; ii) Microempresa, de € 250,00 a € 1 500,00; iii) Pequena empresa, de € 600,00 a € 4 000,00; iv) Média empresa, de € 1 250,00 a € 8 000,00; v) Grande empresa, de € 1 500,00 a € 12 000,00.