



Disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor

Foi publicado o 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.

Qualquer entidade que 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.

A entidade prestadora de serviços públicos essenciais é obrigada a disponibilizar ao consumidor uma linha para contacto telefónico, a qual deve ser gratuita para o consumidor ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.

Considera-se «entidade prestadora de serviços públicos essenciais» a entidade que preste serviços públicos essenciais, designadamente o transporte de passageiros, nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual.

A fiscalização do cumprimento destas normas, 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, sendo que nas atividades económicas de : (i) Aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis; (ii) Centros de inspeção automóvel, escolas de condução e centros de exames de condução, (iii) Prestadores de serviços de transporte Rodoviário, Ferroviário, Marítimo e Fluvial, tal competência é atribuída à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.

26 de julho de 2021

Consulte também:

- [Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho](#)
- [Livro de reclamações eletrónico](#)