

# 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
<b>Destinatários</b>	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
<b>Local de divulgação das linhas telefónicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página principal do seu sítio na Internet</li> <li>• Faturas</li> <li>• Comunicações escritas com o consumidor</li> <li>• Contratos celebrados com o consumidor, quando os mesmos assumam a forma escrita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sítio na Internet</li> <li>• Contratos escritos celebrados com o consumidor</li> </ul>
<b>Informação a divulgar</b>	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
<b>Preço da chamada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chamada para a rede fixa nacional</li> <li>• Chamada para rede móvel nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chamada gratuita</li> <li>• Chamada para a rede fixa nacional</li> <li>• Chamada para rede móvel nacional</li> </ul>
<b>Contraordenação e montante das coimas</b>	<b>Grave</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Pessoa singular, de € 650,00 a € 1 500,00;</li> <li>ii) Microempresa, de € 1 700,00 a € 3 000,00;</li> <li>iii) Pequena empresa, de € 4 000,00 a € 8 000,00;</li> <li>iv) Média empresa, de € 8 000,00 a € 16 000,00;</li> <li>v) Grande empresa, de € 12 000,00 a € 24 000,00.</li> </ul>	<b>Leve</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Pessoa singular, de € 150,00 a € 500,00;</li> <li>ii) Microempresa, de € 250,00 a € 1 500,00;</li> <li>iii) Pequena empresa, de € 600,00 a € 4 000,00;</li> <li>iv) Média empresa, de € 1 250,00 a € 8 000,00;</li> <li>v) Grande empresa, de € 1 500,00 a € 12 000,00.</li> </ul>