

COMUNICADO DE IMPRENSA

ASAE fiscaliza linhas telefónicas para contacto do consumidor

A **Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)** realizou, nas últimas semanas, uma operação de fiscalização, de norte a sul do País, direccionada à fiscalização das **linhas telefónicas para contacto do consumidor**, disponibilizadas por fornecedores de bens ou prestadores de serviços e entidades prestadoras de serviços públicos essenciais.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 59/2021 de 14 de julho, sempre que os operadores económicos disponibilizem um contacto telefónico aos consumidores são obrigados a cumprir determinadas regras impostas pelo referido diploma.

Como balanço da ação, foram fiscalizados **83 operadores económicos**, tendo sido instaurados **19 processos de contraordenação**, destacando-se como principais infrações:

- a violação do dever de divulgar, de forma clara e visível, nas suas comunicações escritas, no seu sítio de Internet, nas faturas e nos contratos celebrados com os consumidores (quando os mesmos assumam a forma escrita), o número(s) telefónico(s) disponibilizado(s), ao qual deverá estar associada, de forma igualmente clara e visível, informação relativa ao preço das chamadas;
- o incumprimento do dever de prestar informação sobre o preço da chamada para a rede fixa nacional e para a rede móvel nacional, quando não for 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;
- incumprimento da obrigação da disponibilização ao consumidor de uma linha telefónica gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.

A ASAE continuará a desenvolver ações de fiscalização, no âmbito das suas competências, em todo o território nacional, em prol de uma sã e leal concorrência entre operadores económicos, na salvaguarda da segurança alimentar e saúde pública dos consumidores.

Lisboa, 31 de agosto de 2022.