LIVRO DE RECLAMAÇÕES

O Decreto-Lei nº 156/2005 de 15/9, instituiu a obrigatoriedade do livro de reclamações a partir do dia 01 de Janeiro de 2006.

O Decreto-Lei nº 74/2017 de 21/6, que alterou e republicou o Decreto-Lei nº 156/2005 de 15/9 instituiu o «Livro de Reclamações On-line», a par do livro de reclamações no formato físico já existente.

São abrangidos pela obrigação de disponibilização do **formato físico** do livro de reclamações **todos** os fornecedores de bens e prestadores de serviços, designadamente os constantes do Anexo ao decreto-lei que:

a) Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a actividade;

e

b) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.

São abrangidos pela obrigação de disponibilização do **formato electrónico** do livro de reclamações **todos** os fornecedores de bens e prestadores de serviços designadamente os constantes do Anexo ao decreto-lei, quer desenvolvam a actividade em estabelecimento que cumpra os requisitos acima indicados, quer através de meios digitais.

São, ainda, abrangidas pela obrigação de disponibilização do livro de reclamações as associações sem fins lucrativos que exerçam actividades idênticas às dos estabelecimentos identificados no anexo ao presente decreto-lei.

Quanto às obrigações plasmadas no artigo 3º do mencionado decreto-lei são de referir as que seguem:

- **O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a:**

a) Possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeita a actividade;

b) Facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado;

c) Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»;

O Letreiro deve conter ainda, em caracteres facilmente legíveis pelo utente, a identificação completa e a morada da entidade junto da qual o utente deve apresentar a reclamação.

d) Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado; bem como do envio dos documentos originais e/ou dos comprovativos da respectiva remessa no formato electrónico;

e) Proceder ao envio dos originais das folhas de reclamação.

- **Não pode, em caso algum, justificar a falta de livro de reclamações** no estabelecimento onde o utente o solicita pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutros estabelecimentos, dependências ou sucursais.

- **Não pode, condicionar a apresentação do livro de reclamações,** designadamente à necessidade de identificação do utente

- **O utente** pode requerer a presença da autoridade policial, quando o livro de reclamações não lhe for imediatamente facultado.

Formulação da Reclamação

No tocante à reclamação, dispõe o artigo 4º que é formulada através do preenchimento da folha de reclamação, pelo **utente,** prevendo o nº 4 do mesmo art. o dever de auxílio no preenchimento da reclamação, a solicitação do consumidor, no caso de este estar impossibilitado de o fazer devido a uma incapacidade física ou analfabetismo.

Envio da folha de reclamação e alegações - Regula o artº 5º que, após o seu preenchimento:

O fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento tem a obrigação de:

- **destacar do livro de reclamações o original**, que, no prazo de **15 dias úteis**, deve remeter à entidade fiscalizadora competente.

A remessa do original da folha de reclamações **pode** ser acompanhada das alegações que o fornecedor de bens ou o prestador de serviços entendam prestar, bem como dos esclarecimentos dispensados ao reclamante em virtude da reclamação. O prestador de serviços/fornecedor de bens **deve** responder ao consumidor no prazo de 15 dias úteis, no caso de reclamações em formato electrónico.

O fornecedor de bens ou prestador de serviços pode enviar por via electrónica a folha de reclamação e demais elementos à entidade reguladora do sector ou entidade de controlo de mercado competente.

- **entregar o duplicado da reclamação ao utente**, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações e dele não pode ser retirado.

Caso o consumidor ou utente recuse receber o duplicado da reclamação, o fornecedor do bem ou prestador de serviço deve proceder ao arquivo do duplicado, com a menção desta recusa.

Obrigações do fornecedor de bens e do prestador de serviços relativas ao formato electrónico do livro de reclamações:

O fornecedor de bens ou prestador de serviços será obrigado a registar-se no portal https://www.livroreclamacoes.pt/inicio e possuir o livro de reclamações electrónico entre o dia **1 de Julho de 2018** e o dia **1 de Julho de 2019**, no caso de operadores económicos sujeitos a fiscalização pela ASAE, nos termos previstos no artigo 9.º do Decreto-Lei nº 74/17 de 21/6 e da Portaria nº 201-A/17 de 30-06.

Os fornecedores de bens e prestadores de serviços devem divulgar nos respectivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital: https://www.livroreclamacoes.pt/inicio. Os fornecedores de bens e prestadores de serviços que não disponham de sítios na Internet devem ser titulares de endereço de correio electrónico para efeitos de recepção das reclamações submetidas através da Plataforma.

A obrigação de disponibilização do formato electrónico do livro de reclamações é aplicável aos prestadores de serviços públicos essenciais desde 1 de Julho de 2017, prevendo-se o alargamento posterior daquela obrigação a todos os outros fornecedores de bens e prestadores de serviços, a **partir do dia 1 de Julho de 2018**, nos termos acima referidos.

O **Livro de Reclamações Electrónico** pode ser adquirido na *loja online* da Imprensa Nacional Casa da Moeda, bastando um único exemplar electrónico por fornecedor de bens ou prestador de serviços, independentemente do número de estabelecimentos fixos ou permanentes de que disponham ou de efectuarem vendas em linha.

A existência de Livro de Reclamações *online* **não** afasta a obrigatoriedade de dispor de livro físico e de disponibilizar o mesmo quando solicitado.

Aquisição de novo livro de reclamações em formato físico

O encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a adquirir um novo livro.

A perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a comunicar por escrito esse facto à entidade fiscalizadora competente, no prazo máximo de cinco dias úteis.

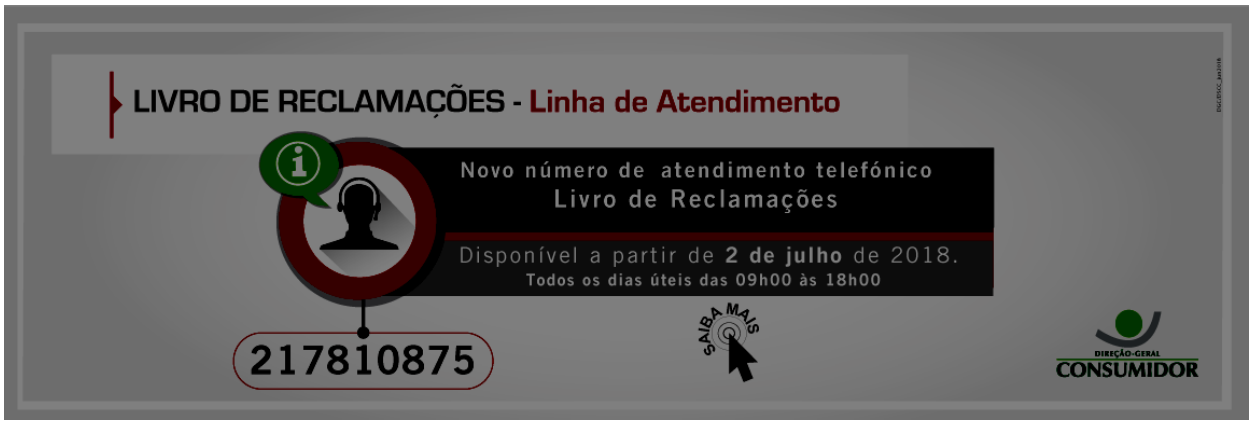
A mudança de morada do estabelecimento, a alteração da actividade ou do respectivo CAE, ou a alteração da designação do estabelecimento **não obriga** à aquisição de um novo livro de reclamações, podendo os operadores económicos manter o livro solicitando o respectivo **averbamento na loja online da INCM**, - https://www.incm.pt/portal/loja_main.jsp

Entidades que vendem o livro de reclamações físico

O livro de reclamações é vendido pela Imprensa Nacional Casa da Moeda (INCM), podendo, também, ser vendido pelas associações representativas dos diversos sectores de actividades abrangidos, como é o caso da **UACS**.

Por cada venda de livro de reclamações físico serão atribuídas pela INCM 25 reclamações on line.

Linha de apoio Direcção-Geral do Consumidor:



https://www.consumidor.gov.pt/livro-de-reclamacoes.aspx

ANEXO

Algumas das Entidades sujeitas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações.

1- **Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços:**

a) Estabelecimentos de comércio a retalho e conjuntos comerciais, bem como estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final;

b) Estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores e veículos automóveis novos e usados;

c) Restauraçaõ ou bebidas;

d) Lavandarias e estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria;

e) Salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar, independentemente da denominação adoptada;

f) Estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings;

g) Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada;

h) Estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos

i) Estabelecimentos de estudos e de explicações

j) Agências funerárias;

k) Prestamistas;

l) Estabelecimentos de aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;

m) Estabelecimentos de aluguer de videogramas;

2 — **Estabelecimentos de empresas na área da construção e do imobiliário:**

a) Construção civil;
b) Promoção imobiliária;
c) Administração de condomínios;
d) Avaliação imobiliária;
e) Arrendamento, compra e venda de bens imobiliários;
f) Administração de imóveis por conta de outrem;
g) Mediação imobiliária;
h) Consultadoria e mediação de obras;
i) Gestão, planeamento e fiscalização de obras.

3 — Estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo:

a) Empreendimentos turísticos;
b) Alojamento local;
c) Agências de viagens e turismo;
d) Empresas de animação turística;
e) Recintos com diversões aquáticas;
f) Campos de férias;
g) Estabelecimentos termais;
h) Marinas.

4 — **Recintos de espectáculos de natureza artística**

5 — Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície

6 — Centros de inspecção automóvel, escolas de condução e centros de exames de condução

7 — Postos de abastecimento de combustíveis

8 —Casinos, salas de máquinas, salas de jogo do bingo

9 — Centros de Atendimento Médico –Veterinários

Ana Cristina Figueiredo
Gabinete Jurídico da UACS

Junho de 2018