



CIRCULAR

N/REF^a: 40/2015

DATA: 21/04/2015

Assunto: **DL Livro de Reclamações**

Exmos. Senhores,

Recebemos do Conselho Nacional do Consumo, CNC, com pedido de parecer, o projeto de Decreto-Lei que se anexa, e que procede à sexta alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelos Decretos-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, n.º 118/2009, de 19 de Maio, n.º 317/2009, de 30 de Outubro e n.º 242/2012, de 7 de Novembro, sobre o **regime jurídico do livro de reclamações**.

Eventuais comentários deverão ser enviados à CCP até ao próximo dia 29 de Abril.

Com os melhores cumprimentos,

Ana Vieira
A Secretária-Geral



Ministério d.....

Decreto n.º

DL 456/2014

2015(...)

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, veio estabelecer a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto alargado de fornecedores de bens e prestadores de serviços. Ao mesmo tempo veio uniformizar o modelo do livro de reclamações, bem como os procedimentos a observar no tratamento dessas reclamações.

Este regime jurídico, que constitui um marco no reforço dos direitos dos consumidores e utentes facilitando o exercício do direito de queixa, foi já, em 2007, objeto de alteração com vista a estender a obrigação de disponibilização do livro à generalidade dos fornecedores de bens e prestadores de serviços e a otimizar esse instrumento enquanto ferramenta de avaliação e de conhecimento da conflitualidade em matéria de consumo.

Neste seguimento, em 2009, procedeu-se à segunda alteração do regime jurídico do livro de reclamações, estabelecendo-se o desenvolvimento da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC). Através desta plataforma tecnológica reforçou-se a cooperação e articulação entre as diversas entidades que registam e tratam as reclamações do livro de reclamações.

O ANEXO I, do qual constam as entidades sujeitas à obrigatoriedade existência e disponibilização do livro de reclamações, foi subseqüentemente alterado em 2009 e 2012.

Volvidos nove anos sobre a data da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, importa modernizar e atualizar o regime que vigora, em particular, alguns dos procedimentos relacionados com o envio e o tratamento das folhas de reclamação, agilizando os respetivos processos.



Ministério d.....

Decreto n.º

Desde logo, quanto aos prestadores de serviços cuja atividade esteja sujeita a regulação sectorial, estende-se o âmbito de aplicação aos casos em que essa atividade é exercida em locais pertencentes a serviços e organismos da administração pública, como é o caso dos serviços postais.

A nível procedimental, e de forma a tornar mais célere o tratamento da reclamação, estabelece-se a obrigação de envio das alegações quando da remessa do original da folha de reclamação, prevendo-se o sancionamento do não cumprimento desta obrigação por parte do fornecedor de bens ou prestador do serviço.

Cumprir também, a possibilidade que é reconhecida à entidade reguladora do sector ou à entidade de controlo de mercado competente de poder definir outros elementos documentais que considere relevantes para junção ao original da folha de reclamação. Ainda neste contexto, estabelece-se a possibilidade de a entidade reguladora ou entidade de controlo de mercado sectorialmente competente exigir que o fornecedor de bens ou prestador de serviços objeto de regulação ou fiscalização, respetivamente, responda ao utente por escrito assegurando que este seja esclarecido sobre os factos que deram origem à reclamação e, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma.

Aproveita-se a presente alteração para consagrar a possibilidade de envio das folhas de reclamação por via eletrónica, impondo-se ao fornecedor de bens ou ao prestador do serviço que opte por este formato a obrigação de manutenção de arquivo organizado dos originais das folhas de reclamação e dos comprovativos dos respetivos envios.

Prevê-se ainda a introdução, como projeto-piloto, do Livro de Reclamações Eletrónico em sectores ou segmentos de sectores da atividade económica, nos termos a definir por portaria do membro do Governo responsável pela defesa do consumidor, ouvida a entidade reguladora ou a entidade de controlo de mercado competente e ouvidos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços sujeitos à sua regulação ou supervisão.

Finalmente, com o objetivo de assegurar de forma cabal o exercício do direito de queixa



Ministério d.....

Decreto n.º

por parte dos consumidores ou utentes mais vulneráveis, designadamente, por razões de deficiência visual, o presente decreto-lei obriga o fornecedor de bens ou prestador do serviço a auxiliar aqueles no preenchimento da folha de reclamação.

Assim,

Nos termos da alínea *a*) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição o Governo decreta o seguinte:

Artigo 1.º

Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

Os artigos 2.º, 3.º, 4.º, 5.º, 6.º, 8.º, 9.º, 11.º, 12.º, bem como o Anexo I do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, n.º 118/2009, de 19 de maio, n.º 317/2009, de 30 de outubro e n.º 242/2012, de 7 de novembro, passam a ter a seguinte redação:

Artigo 2.º

[...]

1 - [...]:

a) [...];

b) [...].

2 - [...].

3 - [...].

4 - [...].

5 - [...].



Ministério d.....

Decreto n.º

6 - Sem prejuízo do disposto no n.º 3, os fornecedores de bens e os prestadores de serviços cuja atividade esteja sujeita a regulação sectorial devem possuir um livro de reclamações para os serviços objeto dessa regulação e cumprir as demais obrigações previstas no presente diploma, ainda que esses serviços sejam prestados, de forma não exclusiva ou principal, nos locais dos serviços e organismos da administração pública que tenham contacto com o público.

Artigo 3.º

[...]

1 - [...]:

- a) [...];
- b) Facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado, sem prejuízo de serem observadas as regras da ordem de atendimento previstas no estabelecimento comercial;
- c) [...];
- d) [...];
- e) Proceder ao envio dos documentos referidos no n.º 4 do artigo 5.º;
- f)
- g) Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, proceder ao envio de um exemplar da mensagem publicitária, através de suporte duradouro ou digital, com o original da folha de reclamação, quando o objeto da reclamação incidir sobre publicidade.



Ministério d.....

Decreto n.º

- b) Inutilizar as folhas de reclamação não utilizadas e enviar comunicação escrita à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente com a indicação da numeração das folhas de reclamação não preenchidas.

2 - [...].

3 - Para efeitos do disposto na alínea b) do n.º 1, na sequência de solicitação do livro de reclamações pelo utente, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços não pode oferecer qualquer meio alternativo de formalização da reclamação antes de ter disponibilizado o livro de reclamações, nem por qualquer forma condicionar a utilização deste livro.

4 - [*Anterior n.º 3*].

5 - [*Anterior n.º 4*].

6 - Sem prejuízo das obrigações previstas no n.º1, a entidade reguladora do sector ou a entidade de controlo de mercado competente pode determinar, designadamente, através de instrução ou regulamento, que o fornecedor de bens ou o prestador dos serviços responda ao utente por escrito assegurando que este seja esclarecido sobre os factos que deram origem à reclamação e, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma.

Artigo 4.º

[...]

1 - [...].

2 - Na formulação da reclamação, o utente está obrigado a respeitar as regras de preenchimento previstas na folha de instruções e na folha de reclamação,



Ministério d.....

Decreto n.º

devendo em especial:

- a) [...];
- b) [...];
- c) Descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação, respeitando o espaço que se destina à respetiva descrição;
- d) Quando o objeto da reclamação incidir sobre publicidade, preencher o campo relativo à mensagem publicitária;
- e) Apor a data da reclamação.

3 - [...].

4 - Quando o utente esteja impossibilitado de preencher a folha de reclamação, designadamente por razões de deficiência visual, o fornecedor de bens, o prestador dos serviços ou qualquer responsável pelo atendimento deve, no momento da apresentação da reclamação e a pedido do utente, efetuar o respetivo preenchimento nos exatos termos descritos oralmente por aquele.

5 - Caso o utente recuse receber o duplicado da reclamação, o fornecedor do bem ou prestador de serviço deve remeter este duplicado, juntamente com o original da folha de reclamação, à entidade de controlo de mercado sectorialmente competente ou à entidade reguladora do sector.

Artigo 5.º

Envio da folha de reclamação, das alegações e de outros elementos

1 - Após o preenchimento da folha de reclamação, 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 20 dias úteis, deve ser remetido à entidade de controlo de mercado competente ou



Ministério d.....

Decreto n.º

à entidade reguladora do sector.

- 2 - Tratando-se de fornecedor de bens ou de prestador de serviços não identificados no Anexo I do presente decreto-lei, observado o disposto no número anterior, o original da folha de reclamação deve ser remetido à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector ou na ausência de uma e outra, à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
- 3 - Tratando-se de fornecedor de bens ou de prestador de serviços não identificado no Anexo I e sujeito a processo de acreditação, na ausência de entidade reguladora do sector ou de entidade de controlo de mercado competente, para efeitos do presente decreto-lei considera-se entidade competente a entidade que nos termos da lei emite a respetiva acreditação.
- 4 - Para efeitos do disposto nos números anteriores, a remessa do original da folha de reclamação é acompanhada obrigatoriamente:
 - a) Das alegações e demais elementos que o fornecedor de bens ou o prestador de serviços entenda convenientes apresentar;
 - b) Dos esclarecimentos adicionais e outros elementos documentais que tenham sido definidos pela entidade reguladora do sector ou pela entidade de controlo de mercado competente nos termos do disposto no n.º 6 do artigo 6.º;
 - c) Da resposta já enviada ao utente em virtude da reclamação formulada quando tal obrigação tenha sido imposta pela entidade reguladora do sector ou pela entidade de controlo de mercado competente nos termos do disposto no n.º 6 do artigo 3.º.
 - d) De um exemplar da mensagem publicitária, através de suporte duradouro ou digital, quando o objeto da reclamação incidir sobre



Ministério d.....

Decreto n.º

publicidade.

5 - Para efeito do disposto no n.º 1, a obrigação de remessa do original da reclamação mantém-se nos casos em que a reclamação venha anulada pelo reclamante.

6 - [*Anterior n.º 4*].

7 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o utente pode também remeter o duplicado da folha de reclamação à entidade de controlo de mercado sectorialmente competente ou à entidade reguladora do sector de acordo com as instruções constantes da mesma, ou tratando-se de fornecedor de bens ou de prestador de serviços não identificado no Anexo I e não havendo uma e outra destas entidades, à entidade que nos termos da lei é competente para emitir a respetiva acreditação ou, na ausência desta, à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.

8 - [*Anterior n.º 6*].

Artigo 6.º

[...]

1 - [...]:

- a) Receber as folhas de reclamação acompanhadas das respetivas alegações e quando aplicável da resposta já enviada ao utente e demais esclarecimentos adicionais e outros elementos documentais que lhe sejam enviadas pelo fornecedor de bens ou pelo prestador de serviços nos termos do disposto nos artigos 5.º e 5.º-A;
- b) Analisar os factos descritos com base nos elementos previstos na alínea anterior, bem como os esclarecimentos eventualmente



Ministério d.....

Decreto n.º

prestados ao utente no âmbito da reclamação formulada;

c) Instaurar o procedimento adequado pela prática de ilícito tipificado no presente decreto-lei ou noutro diploma quando os factos constantes da reclamação indiciarem a prática de contraordenação que lhe cumpra conhecer.

- 2 - A entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora do sector deve ainda, em função do conteúdo da reclamação formulada pelo utente e das alegações apresentadas pelo fornecedor de bens ou pelo prestador de serviços, tomar as medidas que entenda adequadas, de acordo com as atribuições que lhe estão conferidas por lei.
- 3 - Quando da folha de reclamação resultar a identificação suficiente do reclamante, a entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora do sector deve, no âmbito das respetivas atribuições que lhe estão conferidas por lei, através de comunicação escrita, informar aquele sobre o procedimento ou sobre as medidas que tenham sido ou que venham a ser adotadas na sequência da reclamação formulada, bem como das diligências encetadas para reposição da legalidade quando tal for o caso.
- 4 - Quando da folha de reclamação resultar uma situação de conflito de consumo, a entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora do sector deve, através de comunicação escrita e após concluídas todas as diligências necessárias à reposição legal da situação, informar o reclamante sobre o procedimento ou sobre as medidas que tenham sido ou venham a ser adotadas na sequência da reclamação formulada, incluindo a possibilidade de recurso aos meios alternativos de resolução de conflitos, identificando para o efeito os existentes.
- 5 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, quando da folha de reclamação resultem apenas sugestões, comentários ou observações que não



Ministério d.....

Decreto n.º

configurem uma reclamação pode a entidade reguladora do sector ou a entidade de controlo de mercado competente proceder ao arquivamento da folha de reclamação, devendo informar o utente dessa decisão.

- 6 - A entidade reguladora do sector ou a entidade de controlo de mercado competente pode, de forma fundamentada e com observância dos princípios da adequabilidade ao fim, da proporcionalidade e da necessidade, definir os esclarecimentos adicionais e outros elementos documentais que devam ser remetidos juntamente o original da folha de reclamação e com os elementos referidos nas alíneas *a)* e *c)* do n.º 4 do artigo 5.º

Artigo 8.º

[...]

- 1 - O encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a adquirir um novo livro no mais curto prazo possível, nunca superior a três dias úteis.
- 2 - O encerramento, 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 reguladora do sector ou à entidade de controlo de mercado sectorialmente competente, consoante o caso, no prazo máximo de dois dias úteis.
- 3 - O encerramento, a perda ou extravio do livro de reclamações obriga ainda o fornecedor de bens ou prestador de serviços, durante o período de tempo em que não disponha do livro, a informar o utente sobre a entidade reguladora do sector ou de controlo de mercado competente à qual deve recorrer para apresentar a reclamação.



Ministério d.....

Decreto n.º

CAPÍTULO IV

Das contraordenações

Artigo 9.º

[...]

1 - [...]:

- a) De (EUR)250 a (EUR)1500 e de (EUR)3500 a (EUR)15000, consoante o infrator seja pessoa singular ou pessoa coletiva, a violação do disposto nas alíneas a), b), c), e e) do n.º 1 do artigo 3.º, nos n.º 3 e n.º 4 do artigo 4.º, nos n.º 1, n.º 2, n.º 3, n.º 4 e n.º 6 do artigo 5.º e no artigo 8.º;
- b) De (EUR)250 a (EUR)2500 e de (EUR)500 a (EUR)5000, consoante o infrator seja pessoa singular ou pessoa coletiva, a violação do disposto na alínea d) e f) do n.º 1 do artigo 3.º e no n.º 8 do artigo 5.º.

2 - [...].

3 - Em caso de violação do disposto na alínea *b)* do n.º 1 do artigo 3.º, acrescida da ocorrência da situação prevista no n.º 5 do mesmo artigo, o montante da coima a aplicar não pode ser inferior a metade do montante máximo da coima prevista.

4 - [...].

Artigo 11.º

[...]

1 - A fiscalização do cumprimento do disposto no presente diploma e a instrução e a aplicação de coimas e sanções acessórias nos processos de contraordenação previstos no artigo 9.º compete:



Ministério d.....

Decreto n.º

- a) À Autoridade da Segurança Alimentar e Económica (ASAE), quando praticadas em estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços mencionados nas alíneas a), b), c), d), e), f), g), i), m) e s) do n.º 1 do Anexo I;
- b) À Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC), quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea h) e m) do n.º 1 do Anexo I;
- c) Ao INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea j) do n.º 1 do Anexo I;
- d) Ao Instituto dos Registos e do Notariado, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea n) do n.º 1 do Anexo I;
- e) Ao Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas o), p), q), r), t), u), v), w), x) e y) do n.º 1 do Anexo I;
- f) Ao Instituto da Segurança Social, I.P. através dos Centros Distritais, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas a) a n) do n.º 3 do Anexo I;
- g) Às respetivas entidades reguladoras, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados na alínea a) do n.º 2 do Anexo I;
- h) Ao Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P., quando praticados em estabelecimentos mencionados na alínea k) do número 1 e nas alíneas b), c), d) e e) do n.º 2 e do n.º 7 do Anexo I;
- i) Ao Banco de Portugal, quando praticadas nas instituições previstas no n.º 4 do Anexo I;



Ministério d.....

Decreto n.º

- j) Ao Instituto de Seguros de Portugal, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 5 do Anexo I;
- k) À Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, quando praticadas em estabelecimentos prestadores de serviços mencionados no n.º 4 do Anexo I e sejam referentes a matéria da competência daquela Comissão ou quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 6 daquele Anexo I.
- l) À Ordem dos Médicos Veterinários, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 8 do Anexo I;
- m) À Inspeção-Geral da Educação e Ciência, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nos n.ºs 9 e 10 do Anexo I;
- n) À Autoridade Nacional da Aviação Civil, quando praticados em estabelecimentos mencionados na alínea f) do n.º 2 do Anexo I;
- o) À Entidade Reguladora da Saúde, quando praticadas em estabelecimentos mencionado no n.º 11 do Anexo I;

2 - [...].

3 - [...].

4 - [...].

5 - [...].

Artigo 12.º

[...]

1 - [...]

2 - [...]

3 - [...]

4 - [...]



Ministério d.....

Decreto n.º

5 - [...]

6 - [...]

7 - [Revogado]

8 - A Direção-Geral do Consumidor elabora, a cada semestre, um relatório estatístico sobre a conflitualidade de consumo, podendo para este efeito solicitar a cooperação das entidades reguladoras e das entidades de controlo de mercado competentes envolvidas na aplicação do presente diploma.»

Artigo 2.º

Aditamento ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

São aditados os artigos 5.º-A, 5.º-B e 10.º - A ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, n.º 118/2009, de 19 de maio, n.º 317/2009, de 30 de outubro e n.º 242/2012, de 7 de novembro, com a seguinte redação:

Artigo 5.º-A

Envio por via eletrónica

- 1 - É admitida a remessa da folha de reclamação, das alegações e de outros elementos documentais por via eletrónica, em alternativa ao seu envio em suporte físico.
- 2 - Compete à entidade reguladora do sector ou à entidade de controlo de mercado competente, ouvidos os fornecedores de bens ou os prestadores de serviços sujeitos à sua regulação ou supervisão, determinar o envio eletrónico das folhas de reclamação e de outros elementos, bem como estabelecer os procedimentos a observar para este efeito.



Ministério d.....

Decreto n.º

- 3 - O envio da folha de reclamação, das alegações e de outros elementos documentais por via eletrónica obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo devidamente organizado dos originais das folhas de reclamação e demais elementos documentais e dos comprovativos da respetiva remessa naquele formato.
- 4 - Para efeitos do disposto nos n.º 1 e 2, a entidade reguladora ou a entidade de controlo de mercado competente deve, pela mesma via, acusar a receção das folhas de reclamação e demais elementos documentais.
- 5 - Quando, por motivos de indisponibilidade técnica, não for possível o cumprimento do disposto no n.º 2, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços deverá proceder ao envio físico da folha de reclamação ou proceder ao seu envio por outro meio que seja fixado pela entidade reguladora ou de controlo de mercado.

Artigo 5.º-B

Plataforma Única de Reclamações Electrónicas

É criada a Plataforma Única de Reclamações Electrónicas a desenvolver como projeto aplicável a sectores ou a segmentos de sectores de atividade económica, nos termos a definir por portaria do membro do Governo responsável pela defesa do consumidor, ouvida a entidade reguladora do sector ou a entidade de controlo de mercado competente.

Artigo 3.º

Norma revogatória

São revogados o n.º 7 do artigo 12.º e o ANEXO II do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de



Ministério d.....

Decreto n.º

setembro.

Artigo 4.º

Republicação

É republicado no anexo II ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com a redação atual e já em conformidade com as regras constantes do novo acordo ortográfico.

Artigo 5.º

Início de vigência

- 1 - O presente diploma entra em vigor 60 dias após a sua publicação.
- 2 - O artigo 5.º-B entra em vigor 120 dias após a publicação do presente diploma.



Ministério d.....

Decreto n.º

ANEXO I

Entidades que, nos termos do n.º 2 do artigo 1.º, passam a estar sujeitas à obrigatoriedade
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) Postos de abastecimento de combustíveis;
- c) Lavandarias, estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria;
- d) Salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar, independentemente da denominação adoptada;
- e) Estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings;
- f) Estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;
- g) Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adotada;
- h) Recintos de espetáculos de natureza artística;
- i) Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície;
- j) Farmácias;
- k) Estabelecimentos de aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;
- l) Estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos;
- m) Estabelecimentos de aluguer de videogramas;
- n) Estabelecimentos notariais privados;



Ministério d.....

Decreto n.º

- o)* Estabelecimentos das empresas de construção civil;
- p)* Estabelecimentos das empresas de promoção imobiliária;
- q)* Estabelecimentos das empresas de administração de condomínios;
- r)* Estabelecimentos das empresas de avaliação imobiliária;
- s)* Estabelecimentos de centros de estudos e de explicações;
- t)* Estabelecimentos das empresas de arrendamento e de compra e venda de bens imobiliários;
- u)* Estabelecimentos das empresas de administração de imóveis por conta de outrem;
- v)* Estabelecimentos de alojamento local.
- w)* Estabelecimentos das empresas de mediação imobiliária;
- x)* Estabelecimentos das empresas de consultoria e mediação de obras;
- y)* Estabelecimentos das empresas de gestão, planeamento e fiscalização de obras.

2 - Estabelecimentos dos prestadores de serviços seguintes:

- a)* Prestadores de serviços públicos essenciais a que se refere a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com as alterações subsequentes;
- b)* Prestadores de serviços de transporte rodoviário;
- c)* Prestadores de serviços de transporte ferroviário;
- d)* Prestadores de serviços de transporte marítimo;
- e)* Prestadores de serviços de transporte fluvial;
- f)* Prestadores de serviços de transporte aéreo, prestadores de serviços de trabalho aéreo e prestadores de serviço de atividades de assistência em escala;



Ministério d.....

Decreto n.º

3 - Estabelecimentos das Instituições Particulares de Segurança Social em relação aos quais existam acordos de cooperação celebrados com os Centros Distritais de Segurança Social, I.P.:

- a) No âmbito do apoio às crianças e jovens: creches, pré-escolar, centros de atividades de tempos livres, centros de apoio familiar e aconselhamento parental, lares de infância e juventude e apartamentos de autonomização, casas de acolhimento temporário;
- b) No âmbito do apoio a pessoas idosas: centros de convívio, centros de dia, centros de noite, estruturas residenciais para pessoas idosas;
- c) No âmbito do apoio a pessoas com deficiência: centros de atividades ocupacionais, lares residenciais, residências autónomas, centros de atendimento, acompanhamento e animação de pessoas com deficiência;
- d) No âmbito do apoio a pessoas com doenças do foro mental ou psiquiátrico: fóruns sócio ocupacionais, unidades de vida protegida, autónoma e apoiada;
- e) No âmbito do apoio a outros grupos: apartamentos de reinserção social, residências para pessoas com VIH/sida, centros de alojamento temporário e comunidades de inserção;
- f) No âmbito do apoio à família e comunidade: centros comunitários, cantinas sociais, casas de abrigo e serviços de apoio domiciliário;
- g) Consideram-se de apoio social os estabelecimentos em que sejam desenvolvidas atividades similares às referidas nas alíneas anteriores ainda que sob designação diferente.

4 - Instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento, instituições de moeda eletrónica e prestadores de serviços postais no que se refere à prestação de serviços de pagamento.



Ministério d.....

Decreto n.º

- 5 - Estabelecimentos das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores de seguros e de sociedades gestoras de fundos de pensões.
- 6 - Prestadores de serviços de intermediação financeira em relação a instrumentos financeiros ou equiparados sob supervisão da CMVM.
- 7 - Marinas.
- 8 - Clínicas veterinárias.
- 9 - Estabelecimentos particulares e cooperativos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário.
- 10 - Estabelecimentos do ensino superior particular e cooperativo;
- 11 - Estabelecimentos dos prestadores de cuidados de saúde.



Ministério d.....

Decreto n.º

ANEXO II

[Revogado]