



## CIRCULAR

N/REFª: 66/17  
DATA: 05/07/2017

Assunto: **Livro de Reclamações**

Exmos. Senhores,

Foi publicado, no passado dia 21 de Junho, o **Decreto-Lei nº 74/2017**, que altera o Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de Setembro (com as alterações introduzidas posteriormente), e que consagra o regime jurídico do Livro de Reclamações.

As alterações introduzidas pelo **Decreto-Lei nº 74/2017** concretizam uma das medidas do simplex 2016, que é a criação do formato electrónico do livro de reclamações, e de um modo geral, a desmaterialização do processo de reclamação. Ainda de acordo com o preâmbulo do diploma, as alterações ora introduzidas traduzem-se na disponibilização de uma plataforma digital que permita aos consumidores apresentar reclamações e submeter pedidos de informação de forma desmaterializada, bem como consultar informação estruturada, promovendo - se o tratamento mais célere e eficaz das solicitações e uma maior satisfação daqueles.

É assim instituída a **obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico** (nº2 do artigo 1º). No entanto, a implementação do formato electrónico do Livro de Reclamações será faseada, aplicando-se, para já (a partir de 1 de Julho), somente aos **prestadores de serviços públicos essenciais** – gás natural, electricidade, comunicações electrónicas, serviços postais, água, recolha e tratamento de águas residuais, gestão de resíduos sólidos urbanos.

Numa segunda fase, ou seja, a partir de **01 de Julho de 2018**, as disposições relativas ao formato electrónico do livro de reclamações são aplicáveis aos demais prestadores de serviços “*após apresentação, pela Direção - Geral do Consumidor, de relatório de avaliação de impacto sobre os resultados de implementação aos prestadores de serviços públicos essenciais*”, (nº3 do artigo 9º do decreto-lei nº 74/2017).

Destacam-se algumas das alterações agora introduzidas e que não se cingem à desmaterialização do livro de reclamações:

Assim,

- O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a possuir o formato electrónico do livro de reclamações\*
- O fornecedor de bens ou prestador de serviços pode enviar por via electrónica a folha de reclamação e demais elementos à entidade reguladora do setor ou entidade de controlo de mercado competente, devendo manter, por um período de três anos, um arquivo devidamente organizado dos documentos originais e dos comprovativos da respetiva remessa no formato electrónico, salvo se prazo superior for fixado em legislação especial. (artigo 5 – A).
- Por sua vez o novo artigo 5º B estabelece um conjunto de obrigações do fornecedor de bens e do prestador de serviços relativas ao formato electrónico do livro de reclamações, designadamente a obrigação do fornecedor de bens ou prestador de serviços de **divulgar nos respetivos sítios na Internet**, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital. 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 receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital.\*  
Estabelece ainda este artigo, que fornecedor de bens ou prestador de serviços **deve responder ao consumidor ou utente no prazo máximo de 15 dias úteis** a contar da data da reclamação, salvo se for estabelecido prazo inferior em lei especial, para o endereço de correio electrónico indicado no formulário, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma.\*

- **O consumidor ou utente pode formular a reclamação em formato eletrónico através da Plataforma Digital.\***
- 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 setor ou à entidade de controlo de mercado competente, no **prazo máximo de cinco dias úteis (nº2 do artigo 8º)**.
- A mudança de morada do estabelecimento, a alteração da atividade ou do respetivo CAE, ou a alteração da designação do estabelecimento **não obriga à aquisição de um novo livro de reclamações** mas o fornecedor de bens ou prestador de serviços **deve comunicar eletronicamente**, à Imprensa Nacional - Casa da Moeda, S. A., a alteração efetuada, para efeitos de averbamento no livro de reclamações (nºs 4 e 5 do artigo 8º).

O diploma em análise procede ainda à identificação dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, de forma sistematizada, até agora elencados em anexos diferentes, que se encontram abrangidos pela obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações.

O diploma é ajustado de forma a assegurar aos consumidores e utentes vulneráveis o pleno exercício do direito de queixa, impondo-se ao fornecedor de bens ou prestador do serviço o dever de auxílio no preenchimento da reclamação;

Deixa de haver um modelo específico para afixar a informação sobre a existência do livro de reclamações, mas continua a ser obrigatório ter visível essa informação.

Com os melhores cumprimentos,

Ana Vieira  
Secretária-Geral