



Livro de Reclamações Digital

Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho

Introdução

No passado dia 1 de julho do corrente ano iniciou-se a segunda fase de implementação do livro de reclamações online que terminará a 1 de julho de 2019.

Neste sentido, mostra-se de todo importante analisar o que mudou com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que procede a alterações ao Regime Jurídico do Livro de Reclamações e ao Regime do Livro de elogios, sugestões e reclamações aplicável ao setor público.

A modernização da Administração Pública

Nos últimos anos, o Governo tem adotado várias medidas com o intuito de simplificar e digitalizar a Administração Pública. E, é no seguimento deste objetivo que foi aprovado o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de julho, no âmbito do programa Simplex+2016, e que implementa o “Livro de Reclamações Online”.

O Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, entrou em vigor a 1 de julho de 2017, sendo que numa primeira fase a obrigação de disponibilização do livro de reclamações em formato eletrónico competia apenas aos prestadores de serviços públicos essenciais. A 1 de julho de 2018, a obrigação foi alargada à generalidade dos fornecedores de bens e serviços, iniciando-se, assim, a segunda fase de implementação que decorrerá até 1 de julho de 2019.

A criação de um novo sistema de reclamações não invalida o uso do livro de reclamações físico. Na verdade, os prestadores de serviços e fornecedores de bens abrangidos pelo diploma, são



obrigados a disponibilizar o livro de reclamações em formato físico e em formato digital, conforme previsto no n.º 2 do artigo 1.º da norma legal em análise.

Alterações gerais ao Regime Jurídico do Livro de Reclamações

No que respeita aos prestadores de serviços públicos essenciais, o n.º 5 do artigo 3.º do Decreto-Lei passa a estabelecer um prazo de 15 dias úteis para responder à reclamação efetuada pelo consumidor ou utente.

O prazo de envio do original da folha de reclamação do livro de reclamações físico pelo prestador de serviços ou funcionário do estabelecimento foi alargado para um prazo máximo de 15 dias úteis (antes era de apenas 10 dias úteis) e tem de ser acompanhado pela resposta já enviada ao reclamante e exemplar da mensagem publicitária, quando o objeto da reclamação incida sobre publicidade.

Salienta-se que as entidades reguladoras setoriais e as entidades de controlo de mercado competente podem exigir o envio por via eletrónica destes últimos documentos. Neste caso, o fornecedor de bens e prestador de serviços deve conservar os documentos originais e comprovativos do envio eletrónico dos mesmos durante um período de três anos.

O Decreto-Lei passa a dispor a não obrigatoriedade de um novo livro de reclamações em formato físico no caso de mudança de morada do estabelecimento, a alteração de atividade ou do respetivo CAE, ou alteração da designação do estabelecimento.

A entidade deve comunicar as alterações por via eletrónica à Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A. para efeitos de averbamento do livro de reclamações. No caso de extravio ou perda do livro de reclamações aplica-se um prazo de 5 dias para adquirir um novo.

Por fim, alude-se ao artigo 9.º do Decreto-Lei sobre as contraordenações, referindo-se apenas que o valor das coimas sofreu alterações para valores inferiores.

Livro de reclamação Eletrónico – o novo formato

O Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de julho, aditou ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 25 de setembro, que contempla o regime o Regime Jurídico do Livro de Reclamações, os artigos 5.ºB, 5.º-C, 12.ºA e 13.º-A relacionados diretamente com o livro de reclamações em formato eletrónico, para além de outras alterações em artigos já existentes.

Como já mencionado, os fornecedores de bens e os prestadores de serviços identificados no anexo do Decreto-Lei bem como as associações sem fins lucrativos que exerçam a atividades idênticas às dos estabelecimentos identificados no anexo citado passam a estar obrigados a



possuir o formato eletrónico do livro de reclamações, cujo acesso à plataforma digital deve estar destacado em local visível no respetivo site online da entidade.

Caso não disponham de site na Internet devem, em alternativa, possuir um correio eletrónico para receção das reclamações efetuadas através da plataforma digital criada por portaria para esse efeito, “<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>”.

O consumidor ou utente pode optar por efetuar a reclamação na plataforma digital e no caso de impossibilidades para o fazer, por analfabetismo ou incapacidade física, pode solicitar ajuda ao prestador de serviços ou fornecedores de bens para preenchimento dos diferentes campos do formulário.

O prazo de resposta à reclamação por parte do fornecedor de bens ou prestador de serviços é de 15 dias úteis a contar da data de reclamação, salvo prazo inferior estabelecido por lei especial, para o correio eletrónico declarado pelo reclamante no formulário.

Alterações ao Regime do Livro de elogios, sugestões e reclamações aplicável ao setor público

A plataforma digital destinada a registar os elogios, sugestões e reclamações passa a ser disponibilizada pela AMA, I.P..

Quando seja do interesse público podem ser disponibilizadas outras plataformas específicas, que com as novas regras este regime passa a ser exceção quando até então era a regra.

Os serviços e organismos públicos passam a ter de divulgar de forma visível a existência da plataforma digital além do livro de reclamações em suporte físico.

Funcionamento do Livro de reclamações eletrónico e da Plataforma Digital

A Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, em formato físico e eletrónico, bem como as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações.

De acordo com o n.º 1 do artigo 10.º da Portaria acima citada, a plataforma digital permitirá aos seus consumidores e utentes:

- a) Apresentar reclamações em formato eletrónico;
- b) Apresentar pedidos de informação em formato eletrónico às entidades reguladoras setoriais ou de controlo do mercado competentes;
- c) Consultar informação em matéria de consumo fornecida pelas entidades reguladoras setoriais ou de controlo do mercado competentes, designadamente, a relacionada com os



direitos dos consumidores e utentes nos sectores de atividade económica abrangidos e com as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.

As reclamações são efetuadas através de um formulário próprio na Plataforma Digital que cumpre as regras de proteção de dados pessoais e a informação é armazenada durante um período mínimo de 3 anos.

O livro de reclamações eletrónico tem quatro modalidades constituídas por 25, 250, 500 e 1500 folhas de reclamação, redigidas em língua portuguesa e inglesa, que se encontram alojadas na Plataforma Digital.

O fornecedor de bens ou prestador de serviços adquire o livro de reclamações eletrónico através da loja online da INCM, S.A. e constitui sua propriedade. Neste regime haverá apenas um único exemplar independentemente do número de estabelecimentos fixo ou permanentes que a entidade disponha. Relembre-se que no caso dos livros de reclamação físico, é obrigatório a existência de um exemplar por cada estabelecimento.

O preço dos livros de reclamação em formato eletrónico é de aproximadamente € 10,00 que corresponde a 50% do preço dos livros em suporte físico.

Abílio Sousa e

Mariana Sá

IVOJOMA – Formação e Fiscalidade, Lda

Rua Dr. Carlos Pires Felgueiras, n.º 173, 3.º A,

4470-157 Maia | dsf.formacao@gmail.com