

## **Perguntas Frequentes sobre o Livro de Reclamações Vermelho (Físico)**

### **Sou um empresário/profissional**

#### **Que obrigações tenho para com os consumidores?**

O fornecedor de bens ou prestador de serviços tem de ter o livro de reclamações e disponibilizá-lo sempre que este lhe seja pedido, devendo afixar no seu estabelecimento não só a informação que possui um livro de reclamações, bem como a entidade competente para apreciar a reclamação.

#### **Quais são os requisitos que obrigam a ter o livro de reclamações?**

Os requisitos mencionados nas alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 2º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelo DL n.º 74/2017, de 21 de junho, são cumulativos, devem assim possuir e disponibilizar o livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que:

- i) Tenham um estabelecimento com carácter fixo ou permanente onde exerçam de forma exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional a sua atividade; e
- ii) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos ou de serviços ou de manutenção das relações de clientela.

Assim, se o prestador de serviços/fornecedor de bens reunir os dois requisitos mencionados acima, deverá dispor do livro de reclamações no respetivo estabelecimento. Caso contrário, (ou seja, faltando um dos requisitos) o regime legal a cima mencionado não se aplica, não sendo obrigatória a disponibilização do livro de reclamações.

#### **Somos uma empresa que irá temporariamente estar noutro espaço (exposição/feira/concertos), temos de ter livro de reclamações também nesse espaço?**

Não estão obrigados a ter livro de reclamações nesse espaço – que ocupam de forma temporária - visto faltar um dos requisitos que obriga a ter o referido livro, ou seja, o do “carácter fixo ou permanente do estabelecimento”.

### **O leteiro do livro de reclamações continua a ser obrigatório? Em que modelo? Posso criar o meu leteiro?**

O fornecedor de bens ou prestador de serviços que esteja obrigado a ter de ter o livro de reclamações deve afixar no seu estabelecimento, em local bem visível, a informação que possui o livro, bem como a entidade competente para apreciar a reclamação.

Ao abrigo da legislação atual já não há a obrigatoriedade de um modelo único de dístico, podendo o operador económico, optar por afixar o modelo que é vendido juntamente com o livro de reclamações físico (alternativa preferencial), ou criar um dístico próprio. Neste segundo caso, o dístico deverá ter caracteres facilmente legíveis pelo consumidor ou utente, contendo obrigatoriamente a seguinte informação:

- i) «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»;
- ii) «Entidade competente para apreciar a reclamação: [identificação e morada completas da entidade]».

Não há, porém, regras específicas quanto a dimensões deste dístico personalizado, podendo-se assim tomar como referência o dístico vermelho que acompanha o livro de reclamações.

### **Tenho duas CAEs (Classificação de Atividade Económica), tenho de ter dois livros de reclamações no meu estabelecimento?**

Nesta situação deverá escolher a CAE principal (atividade principal), para se determinar quem é a entidade competente e que deve constar do único livro de reclamações do seu estabelecimento. Ou seja, o estabelecimento onde é prestado o serviço ou fornecido o bem é que deve possuir Livro de Reclamações, e não existir um livro para cada CAE que possua.

### **Exerço uma atividade económica que não se encontra elencada no anexo ao DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho. Qual é a entidade que fiscaliza a minha atividade?**

Nos termos do artigo 11.º do citado diploma, compete à ASAE a fiscalização, a instrução dos processos e a aplicação de coimas e sanções acessórias relativas às contraordenações previstas no n.º 1 do artigo 9.º quando praticadas em estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços não mencionados no anexo ao decreto-lei e quando não exista entidade de controlo de mercado competente e entidade reguladora do setor.

### **Quantas reclamações tem o Livro?**

O livro de reclamação contém 25 reclamações. Cada uma delas contém três impressos:

- O original (a vermelho) que deverá ser enviada pelo prestador de serviços/fornecedor de bens à entidade reguladora ou à entidade controlo de mercado;
- O duplicado (a azul) que deverá ser sempre entregue ao consumidor quando este preenche a folha; e
- O triplicado (a amarelo) que faz parte integrante do livro e portanto não pode dele ser retirado.

### **O meu livro de reclamações está totalmente preenchido, o que devo fazer?**

Deve adquirir novo livro, guardando o livro preenchido durante 3 anos a contar da data da última reclamação lavrada nesse livro. Após esta data deverá proceder à sua adequada destruição de forma a proteger os dados pessoais nele contidos.

Deve também manter um arquivo dos livros de reclamação que tenham encerrado ou que tenham sido anulados durante três anos.

### **Quando o consumidor preencher a folha de reclamação tenho de enviar a reclamação para a entidade reguladora ou para a entidade de controlo de mercado? Quanto tempo tenho para a enviar?**

Sim, o prestador de serviços/fornecedor de bens tem 15 dias úteis para enviar o original da folha de reclamações à respetiva entidade fiscalizadora/reguladora.

### **Existe a obrigatoriedade de responder diretamente a um consumidor aquando da apresentação de uma queixa no livro de reclamação?**

Relativamente ao livro de reclamações em formato físico a lei impõe apenas esta obrigatoriedade aos prestadores de Serviços Públicos Essenciais. Recomenda-se, no entanto, que qualquer operador económico o faça, como boa prática comercial.

No caso da reclamação lavrada no livro de reclamações no formado eletrónico todos os operadores económicos – de qualquer setor - estão obrigados a responder em 15 dias úteis ao reclamante.

### **Quais os documentos que devo enviar juntamente com a reclamação?**

Deve enviar os originais da folha de reclamação (folha de reclamação vermelha) e deve também enviar quaisquer documentos ou esclarecimentos relevantes e qualquer eventual resposta que tenha sido dada ao consumidor, quando aplicável.

No caso de a reclamação incidir sobre publicidade deve ainda anexar a respetiva mensagem publicitária em causa, seja em suporte físico ou digital.

**No caso de o consumidor apresentar alguma incapacidade, devo ajudar o consumidor a efetuar a reclamação? De que modo?**

O prestador de serviços/fornecedor de bens deve, no caso de lhe ser pedido, preencher a reclamação sob a orientação do consumidor no caso de este estar impossibilitado de o fazer devido a uma incapacidade física ou analfabetismo.

**Como é que eu sei que a entidade reguladora ou de controlo de mercado recebeu as folhas de reclamação?**

De acordo com o legalmente estabelecido, a entidade deve acusar a receção das folhas de reclamação, caso as mesmas tenham sido remetidas digitalmente.

**Pode o livro de reclamações sair do estabelecimento, caso o consumidor não queira deslocar-se ao estabelecimento?**

O livro de reclamações deve permanecer sempre no estabelecimento (fixo e permanente com abertura ao público). Desta forma, se o consumidor desejar fazer uma reclamação deverá deslocar-se a esse estabelecimento.

**A Portaria n.º201-A/2017, de 30 de junho faz alterações ao modelo do livro de reclamações físico, ainda tenho um livro de reclamações, devo adquirir novos livros?**

A Portaria n.º201-A/2017 introduz algumas alterações ao modelo do livro de reclamações físico, mas os operadores económicos podem, até este estar totalmente preenchido, manter o modelo de livro que ainda dispõem, para uso nos respetivos estabelecimentos.

**Tenho de informar a entidade reguladora da perda ou extravio do livro de reclamações? Sou obrigado a adquirir um novo livro?**

Em caso de perda ou extravio do livro de reclamações o prestador de serviços/fornecedor de bens tem 5 dias úteis para informar a entidade competente, devendo dentro deste prazo adquirir um novo livro de reclamações.

**Alterei a morada do estabelecimento/atividade/CAE, tenho de adquirir um novo livro de reclamações?**

Não. O diploma estabelece a possibilidade do profissional efetuar averbamentos, até ao limite de oito, ao livro de reclamação quando ocorra a mudança de morada de estabelecimento, a alteração da atividade ou do respetivo CAE, ou a alteração da designação do estabelecimento do prestador de serviços/fornecedor de bens.

Esta faculdade está disponível desde outubro de 2017. Os operadores económicos podem agora solicitar averbamentos ao termos de abertura do livro de reclamações. Para o fazer devem contactar a loja *online* da Imprensa Nacional Casa da Moeda que fará os averbamentos de acordo com o previsto na Portaria n.º201-A/2017.

O valor fixado dos averbamentos é de € 6,00.

### **Onde é que posso adquirir o livro de reclamações?**

O livro de reclamações pode ser adquirido junto da Imprensa Nacional-Casa da Moeda – nas suas lojas físicas ou *online* [https://www.incm.pt/portal/loja\\_detalhe.jsp?codigo=101367](https://www.incm.pt/portal/loja_detalhe.jsp?codigo=101367) da Direção-Geral do Consumidor, de algumas entidades reguladoras e entidades de controlo de mercado competentes, bem como de algumas associações representativas dos profissionais dos setores de atividades abrangidos que se encontrem autorizadas pela Direção-Geral do Consumidor para esse efeito.

### **Quanto custa o livro de reclamações?**

O livro de reclamações físico tem um custo de 19,86, valor que é atualizado anualmente.

### **Agora que foi criado o livro de reclamações eletrónico continua a ser obrigatório ter o livro de reclamações físico?**

O livro de reclamações físico continua a ser obrigatório para todos os estabelecimentos.

### **Quais são os valores das coimas aplicadas às contraordenações decorrentes do não cumprimento das normas enunciadas no Decreto-Lei?**

Os valores das coimas variam entre os 150 euros e os 15000 euros consoante a infração em causa e consoante seja praticada por uma pessoa singular ou coletiva, sendo a negligência também punível.

### **Somos uma associação que vende livros de reclamações, estando devidamente autorizados pela Direção-Geral do Consumidor. A que preço podemos vender o livro?**

O preço de venda ao público dos livros de reclamações em formato físico é de 19,86 euros por unidade. Este valor é atualizado anualmente.

## **Livro de Reclamações em Formato Eletrónico**

### **O livro de reclamações eletrónico destina-se a quem?**

O livro de reclamações eletrónico dirige-se aos consumidores e utentes, portugueses e estrangeiros, havendo uma versão em inglês na plataforma [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

6

### **Se tiver o livro de reclamações físico, sou obrigado a receber as reclamações através do livro de reclamações Eletrónico?**

Sim, os dois formatos do livro são obrigatórios.

### **Sou obrigado a informar o consumidor que há a possibilidade de fazer a reclamação através da plataforma?**

O prestador do serviços/fornecedor de bens está legalmente obrigado a informar o consumidor/utente da existência do formato eletrónico do livro de reclamações, devendo divulgar no sítio da internet em local visível e de forma destacada o acesso à plataforma [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

### **Sou obrigado a ter um sítio da internet para fazer esta divulgação?**

O novo regime jurídico do livro de reclamações não obriga os prestadores de serviços a disporem de sítios da internet, bastando para efeitos de receção das reclamações apresentadas na plataforma a existência de um endereço de *e-mail* próprio.

### **Tenho um sítio na Internet. Posso também ter um formulário próprio de reclamação para além do acesso à plataforma?**

O prestador de serviços/fornecedor de bens pode ter canais próprios de reclamação devendo estes ter um aspeto distinto, e não confundível com o livro de reclamações eletrónico.

### **O operador económico está obrigado a disponibilizar o livro de reclamações em formato eletrónico no seu estabelecimento?**

O diploma não obriga o prestador de serviços a disponibilizar o acesso no seu estabelecimento ao livro de reclamações em formato eletrónico.

### **Como é que recebo a cópia reclamação submetida através da plataforma?**

No momento em que o consumidor submete uma reclamação através da plataforma livro de reclamações eletrónico, a referida reclamação é enviada automaticamente para o seu endereço de *e-mail* e para o endereço da entidade competente.

### **Quanto tempo tenho para responder ao consumidor que apresentou a reclamação na plataforma?**

O prestador de serviços/fornecedor de bens devem responder à reclamação dos consumidores/utentes no prazo de 15 dias úteis a contar da data da receção da mesma.

### **Onde é que posso adquirir o livro de reclamações eletrónico?**

O livro de reclamações eletrónico pode ser adquirido junto da Imprensa Nacional Casa da Moeda, tendo quatro dimensões, 25, 250, 500 e 1500 folhas de reclamação redigidas em língua portuguesa e inglesa.

### **Quanto estará disponível o livro de reclamações eletrónico para a generalidade dos setores?**

A partir de 1 de julho de 2018, obrigatoriedade vai ser alargada a outros setores económicos:

#### **✓ Operadores económicos que exerçam atividades fiscalizadas pela ASAE**

Face à diversidade de setores e à heterogeneidade de empresas envolvidas, e de forma a assegurar a correta ligação e adaptação dos operadores económicos ao livro de reclamações eletrónico, garantindo a segurança e eficácia deste projeto, o processo de adesão e credenciação na plataforma para os operadores económicos que são fiscalizados pela ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica decorrerá por um período alargado, iniciando-se a 1 de julho de 2018 e terminando a 1 de julho de 2019.

#### **✓ Operadores económicos que exerçam atividades reguladas ou atividades fiscalizadas por outra entidade diferente da ASAE**

As atividades e respetivos operadores económicos serão integradas neste projeto, de acordo com uma calendarização acordada com a respetiva Entidade Reguladora/Entidade Fiscalizadora.

Haverá, em alternativa, dois modelos de integração para os operadores económicos regulados:

#### **✓ Um mecanismo automático baseado num modelo *standard* de *webservices*, dedicado aos operadores económicos que já possuam sistemas próprios de suporte ao tratamento das reclamações ou**

**✓**

- ✓ Um *workflow* genérico de *backoffice*, passível de utilização pelos operadores económicos que não possuam sistemas de gestão de reclamações próprios ou tenham capacidades computacionais mais limitadas ou que simplesmente prefiram esta opção.

Os operadores económicos deverão contactar diretamente o respetivo regulador ou entidade fiscalizadora para mais informações.

**Quais são os valores das coimas aplicadas às contraordenações decorrentes do não cumprimento das normas enunciadas no Decreto-Lei para o livro de reclamações em formato eletrónico?**

Os valores das coimas variam entre os 150 euros e os 15000 euros consoante a infração em causa e consoante seja praticada por uma pessoa singular ou coletiva, sendo a negligência também punível.