

Projeto de regulamento que estabelece a obrigatoriedade de envio da folha de reclamações por via eletrónica

Consulta pública sobre o regulamento que estabelece a obrigatoriedade de envio da folha de reclamações por via eletrónica

Nota justificativa

1 — Apresentação da proposta de Regulamento

A presente proposta de Regulamento visa estabelecer a obrigatoriedade de envio digital das folhas do livro de reclamações em formato físico à ASAE, de acordo com o previsto no n.º 1 do artigo 5.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, instituindo-se, desta forma, um regime mais uniforme e célere, quer para os operadores económicos, quer para os consumidores.

No que concerne aos custos, cumpre esclarecer que a presente proposta de Regulamento apenas procede à concretização da faculdade legal que a norma referida acima confere às entidades reguladoras sectoriais e às entidades de controlo de mercado competentes.

Assim, e ao não serem estabelecidos procedimentos, instrumentos, mecanismos ou formalidades adicionais suscetíveis de representarem um encargo acrescido para a ASAE, verifica-se que inexistem custos adicionais associados à medida ora proposta.

2 — Processo de consulta

Convidam-se os potenciais interessados na presente proposta de Regulamento e o público em geral a pronunciarem-se sobre o seu teor, endereçando sugestões, observações e comentários. O documento em consulta encontra-se disponível no sítio eletrónico da ASAE (www.asae.gov.pt) | Área de Destaques.

Apenas serão considerados os contributos apresentados no prazo de 30 dias, a contar da data da publicação do presente projeto, devendo ser remetidos à ASAE, através do link disponível no sítio eletrónico da ASAE ou para a morada da sede - Rua Rodrigo da Fonseca, n.º 73, 1269 -274, Lisboa, com a seguinte indicação no campo assunto: «Resposta à Consulta Pública – Livro de Reclamações».

Sem prejuízo do cumprimento legal relativo à proteção de dados e à divulgação de matéria passível de ser considerada restrita ou sensível, a ASAE poderá publicar os contributos recebidos no âmbito desta consulta pública, devendo os interessados que se oponham à publicação, integral ou parcial, da sua comunicação fazer disso menção no contributo enviado, indicando expressamente quais os excertos da sua comunicação que não pretendem ver divulgados.

Regulamento que estabelece a obrigatoriedade de envio da folha de reclamações por via eletrónica

Nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral, com as devidas alterações, compete à ASAE receber e analisar as reclamações, quer seja em formato físico quer seja em formato eletrónico, quando praticadas nos estabelecimentos de venda de bens e de prestação de serviços mencionados nas alíneas a) a k) do n.º 1, nas alíneas a), b) e d) a f) do n.º 3 e no n.º 5 do Anexo I, bem como na alínea d) do n.º 1 do artigo 5.º do referido Decreto-Lei.

Ora, decorridos oito anos sobre a obrigatoriedade legal de disponibilização do livro de reclamações eletrónico a todos os operadores económicos, considera-se estarem reunidas as condições para que seja dado mais um passo no processo de desmaterialização do livro de reclamações físico, com a instituição da obrigatoriedade de remessa da folha de reclamações em formato digital, conforme preconizado no n.º 1 do artigo 5º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005.

Considera-se ser esta uma medida de desmaterialização significativa do processo de transmissão de informação e documentação entre os operadores económicos e a ASAE, no âmbito do tratamento das reclamações apresentadas através do livro de reclamações e dos requisitos a que devem obedecer as respostas a tais reclamações, com ganhos de eficácia e eficiência para a Administração Pública e demais intervenientes envolvidos.

Assim, ao abrigo do disposto das normas acima invocadas, bem como do disposto no n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 194/2012, de 23 de agosto, determina-se o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento, de aplicação complementar ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, estabelece a obrigatoriedade de envio da folha de reclamações à ASAE em formato desmaterializado.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

O presente regulamento aplica-se aos fornecedores de bens e prestadores de serviços referidos nas alíneas a) a k) do n.º 1, nas alíneas a), b) e d) a f) do n.º 3 e no n.º 5, do Anexo I, bem como na alínea d) do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

Artigo 3.º

Deveres dos fornecedores de bens e prestadores de serviços

1 - Os fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo presente regulamento devem, nos termos do n.º 1 do artigo 5.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, remeter à ASAE, por via eletrónica, a folha de reclamação em formato físico, observando os seguintes deveres:

- a) Enviar, através da página oficial da ASAE (www.asae.gov.pt), na área “Livro de Reclamações”, no prazo previsto no n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, a folha de reclamação digitalizada;
- b) Preencher todos os campos obrigatórios existentes no formulário, com a informação referente aos elementos constantes de cada reclamação, designadamente os seguintes:
 - i) Identificação do reclamante, incluindo nome, documento de identificação e contacto, ou indicação de anonimato;
 - ii) Identificação do operador económico, incluindo designação, tipo de atividade, contribuinte, morada e contacto de e-mail;
 - iii) Data da reclamação;
 - iv) Número da folha de reclamação;
 - v) Suporte da reclamação digitalizada;
 - vi) Tipologia da reclamação (Reclamação, Sugestão ou Elogio);
 - vii) Assunto da reclamação com recurso a tabela;
 - viii) Síntese da reclamação;
 - ix) Apresentação sumária dos factos e devidos esclarecimentos e medidas adotadas, se aplicável;
 - x) Resposta apresentada ao reclamante;
 - xi) Suporte de mensagem publicitária e outros elementos obrigatórios, se aplicável.
- c) Assegurar que os documentos digitalizados apresentam condições de legibilidade equivalentes ao original.

2 - O arquivo do original da folha de reclamação e dos restantes elementos, com a mensagem de envio e o recibo de entrega efetuada à ASAE, deve ser mantido na posse do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nos termos da legislação aplicável.

3 - A entrega da folha de reclamação deve ser efetuada até ao termo do prazo estabelecido legalmente e, no caso de indisponibilidade dos serviços eletrónicos, a entrega da folha de reclamação pode ser efetuada, de forma excecional, pelas vias normais justificando a impossibilidade de submissão digital.

Artigo 4.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após a data da sua publicação.