

Livro de Reclamações

Em 15 de Setembro de 2005, foi publicado o Decreto-Lei n.º156/2005 de 15.09

- Este diploma veio estabelecer a obrigação de disponibilização do livro de reclamações a um conjunto alargado de estabelecimentos. Estes estabelecimentos/actividades encontram-se identificados no Anexo I ao DL n.º156/2005.



Em 15 de Dezembro de 2005, foi publicada a Portaria n.º1288/2005, que aprovou o **modelo** do novo **livro de reclamações** a ser disponibilizado pelo universo dos profissionais abrangidos pelo DL n.º156/2005.



A Portaria aprovou ainda o **modelo** de **letreiro** que os profissionais devem afixar em local bem visível nos respectivos estabelecimentos.

Em Novembro de 2007, foi publicado o DL n.º371/2007, de 06.11, que veio alterar o DL n.º156/2005 de 15.09.

- De acordo com esta alteração, é alargada a obrigação de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que cumulativamente reunam os seguintes requisitos:
 - ▶ Se encontrem instalados em estabelecimentos fixos ou permanentes e neles exerçam a respectiva actividade;
 - ▶ 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 (al. a) e b) do n.º1 do art.º 2.º).

Quem deve possuir o livro de reclamações ?

- Todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que exerçam uma actividade de modo habitual e profissional em estabelecimento instalado com carácter fixo ou permanente e que tenham contacto com o público.

designadamente, os seguintes estabelecimentos:

- Estabelecimentos de comércio a retalho e conjuntos comerciais;
- Estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final;
- Postos de abastecimento de combustíveis;
- Lavandarias, estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadaria;
- Salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar, independentemente da denominação adoptada;
- Estabelecimentos de tatuagens e colocação de *piercings*;
- Estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;
- Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada;
- Recintos de espectáculos de natureza artística;
- Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície;
- Farmácias;
- Estabelecimentos de aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;
- Estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos;
- Estabelecimentos de aluguer de vídeogramas;
- Estabelecimentos notariais privados;
- Estabelecimentos das empresas de construção civil;
- Estabelecimentos das empresas de promoção imobiliária;
- Estabelecimentos das empresas de administração de condomínios;

- Estabelecimentos das empresas de avaliação imobiliária;
- Estabelecimentos de centros de estudos e de explicações;
- Estabelecimentos dos prestadores de serviços públicos essenciais a que se refere a Lei n.º23/96, de 26 de Julho;
- Estabelecimentos dos prestadores de serviços de transporte rodoviários, ferroviários, marítimos, fluviais aéreos, de comunicações electrónicas e postais;
- Estabelecimentos dos prestadores de serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, incluindo os serviços e organismos da Administração Pública que actuem neste sector;
- Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social em relação aos quais existam acordos de cooperação celebrados com os centros regionais de segurança social;
- Instituições de crédito e sociedades financeiras;
Estabelecimentos das empresas de seguros bem como os estabelecimentos de mediadores, corretores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões;
- Marinas;
- Centros de atendimento médico veterinário;
- Estabelecimentos particulares e cooperativos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário;
- Estabelecimentos do ensino superior particular e cooperativo.

**Nos termos do DL nº 156/2005 alterado pelo DL n.º371/2007,
são obrigações dos profissionais:**

- Possuir o livro de reclamações nos respectivos estabelecimentos (art.º 3.º);
- Facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que o mesmo for solicitado (art.º3.º);
- Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível, um letreiro com a seguinte informação: *“Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações”* (art.º3.º);
- Preencher o letreiro que deverá estar afixado, inscrevendo a entidade competente e a respectiva morada (art.º3.º);
- Enviar, no prazo de **dez dias úteis**, o original da reclamação formulada pelo utente à entidade reguladora do sector ou à entidade de controlo de mercado competente (art.º 5.º);
- Entregar o duplicado da reclamação ao utente (art.º 5º);
- Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações (art.º 3.º);
- Comunicar à entidade reguladora do sector ou à entidade de controlo de mercado competente a perda ou extravio do livro de reclamações (art.º 8.º);
- Adquirir novo livro de reclamações em caso de encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações (art.º 8.º);
- Informar o utente sobre a entidade junto da qual este pode apresentar a sua reclamação nos casos em que devido a perda ou extravio esteja impossibilitado de disponibilizar o livro de reclamações (art.º 8.º).

ATENÇÃO !

! O fornecedor de bens ou prestador de serviços **NÃO** pode recusar a disponibilização do livro de reclamações SOB PENA DE INCORRER na prática de uma contra-ordenação punível com coima até 30 000 (art.º 9.º)

! O fornecedor de bens ou o prestador de serviços **NÃO** pode condicionar, de alguma forma, a apresentação do livro de reclamações, designadamente, à necessidade de identificação do utente (art.º 3.º)

! O livro de reclamações deve existir e ser disponibilizado em cada “loja”/estabelecimento independentemente desse local pertencer ao mesmo fornecedor de bens ou prestador de serviços (art.º 3.º)

! A existência de sítio da internet para onde o utente pode apresentar reclamações, **NÃO** dispensa o fornecedor de bens ou prestador de serviços de dispor do livro de reclamações.

PROCEDIMENTOS A OBSERVAR PELO PROFISSIONAL QUANDO LHE É SOLICITADO O LIVRO DE RECLAMAÇÕES:

- Disponibilizar imediatamente o livro;
- Fornecer todos os elementos necessários ao correcto preenchimento dos campos relativos à sua identificação na folha de reclamação, quando tal seja solicitado pelo utente (art.º 4.º);
- Confirmar que o utente preencheu correctamente os referidos campos de preenchimento constantes na folha de reclamação (art.º 4.º);
- Destacar o original e o duplicado do livro de reclamações;
- Entregar o duplicado ao utente (art.º 5.º);
- Remeter o original da folha de reclamação à entidade competente no PRAZO DE 10 DIAS ÚTEIS.

Caso seja do seu interesse, o profissional poderá juntar **ALEGAÇÕES** quando proceder ao envio do original à entidade competente (art.º 5.º).

PREENCHIMENTO DO LETREIRO



O letreiro informativo que é vendido com o livro de reclamações contem **dois campos** de preenchimento.

Estes campos são obrigatoriamente preenchidos pelo profissional e neles devem constar a identificação e a morada da entidade competente para onde o reclamante (e o profissional) devem enviar a folha de reclamação (ex. tratando-se de um cabeleireiro, a entidade competente é a ASAÉ, devendo a morada referir-se a esta entidade).

Para saber qual a entidade competente que deve figurar no letreiro e para se deve remeter a reclamação, deve consultar-se a grelha indicativa de entidades competentes constante na **FOLHA DE INSTRUÇÕES DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES**.

INDICAÇÃO DAS ENTIDADES COMPETENTES PARA ONDE A RECLAMAÇÃO DEVE SER REMETIDA

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos de comércio a retalho e conjuntos comerciais;
- Estabelecimentos de comércio por grosso com venda ao consumidor final;
- Postos de abastecimento de combustíveis;
- Lavandarias, estabelecimentos de limpeza seco e de engomadaria;
- Salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar, independentemente da denominação adoptada;
- Estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings;
- Estabelecimentos de bronzeamento artificial;
- Estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;
- Agências funerárias;
- Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície;
- Estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos;
- Estabelecimentos de centros de estudos e de explicações

a ASAÉ – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Recintos de espectáculos de natureza artística;
- Estabelecimentos de aluguer de vídeogramas

o IGAC - Inspecção-Geral das Actividades Culturais é competente .

Para as reclamações efectuadas em:

- Farmácias

o INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e dos Produtos de Saúde é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos Notariais privados

o Instituto dos Registos e do Notariado é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos das empresas de construção civil;
- Estabelecimentos das empresas de promoção imobiliária;
- Estabelecimentos das empresas de administração de condomínios;
- Estabelecimentos das empresas de avaliação imobiliária

o INCI – Instituto Nacional da Construção e do Imobiliário é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos dos prestadores de serviços de transporte rodoviários, ferroviários, marítimos e fluviais;
- Centros de inspecção automóvel;
- Escolas de condução;
- Centros de exames de condução;
- Estabelecimentos de aluguer de veículos automóveis.

o IMTT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos dos prestadores de serviços de transporte aéreo

o INAC – Instituto Nacional da Aviação Civil é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos dos prestadores de serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos
o ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de gás natural e de electricidade
a ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas e postais
o ICP-ANACOM é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de gás butano, propano e outros gases combustíveis
a DGEG – Direcção-Geral de Energia e Geologia é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Instituições de crédito e sociedades financeiras
o BP – Banco de Portugal, é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos das empresas de seguros bem como os estabelecimentos de mediadores, corretores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões
o ISP – Instituto de Seguros de Portugal é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social em relação aos quais existam acordos de cooperação celebrados com os centros regionais de segurança social (creches, pré-escolar, centros de actividade de tempos livres, lares para crianças e jovens, lares para idosos, centros de dia, apoiodomiciliário, lares para pessoas com deficiência, centros de actividades ocupacionais para deficientes, centros comunitários, cantinas sociais, casa-abrigos).

o CENTRO DISTRITAL DA SEGURANÇA SOCIAL DA ÁREA é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Centros de atendimento médico-veterinário
a ORDEM DOS MÉDICOS VETERINÁRIOS é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos da educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário, particular e cooperativo
a INSPECÇÃO-GERAL DA EDUCAÇÃO é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Estabelecimentos do ensino superior particular e cooperativo
a SECRETARIA-GERAL do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Hotéis, hotéis-apartamentos, pensões, estalagens, motéis, pousadas, aldeamentos turísticos, moradias turísticas, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, hotéis e parques de campismo rurais, casas da natureza, empresas de animação turística; agências de viagens e turismo, salas de jogo do Bingo
o TP – Turismo de Portugal I.P é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Parques de campismo
a CÂMARA MUNICIPAL DA ÁREA é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Campos de férias
o IPJ – Instituto Português da Juventude é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Marinas
a CAPITANIA DA ÁREA é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Unidades privadas de saúde sem actividade específica
a ERS – Entidade Reguladora da Saúde é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Unidades privadas de saúde com actividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção de radiações ionizantes, ultra-sons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários e unidades de medicina física e de reabilitação
a ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DA ÁREA é competente.

Para as reclamações efectuadas em:

- Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro
a DGS – Direcção-Geral de Saúde é competente.

ATENÇÃO :

Os profissionais que:

- ▶ não se encontrem elencados numa das actividades atrás mencionadas;
- ▶ exerçam uma actividade em estabelecimento fixo e tenham contacto com o público; e
- ▶ cuja actividade exercida não esteja submetida a entidade reguladora ou entidade de controlo de mercado sectorialmente competente

DEVEM REMETER AS RECLAMAÇÕES PARA A ASAE

(n.º2 do art. 5.º do DL n.º156/2005, de 15.09, na redacção introduzida pelo DL n.º3717/2007, de 06.11)

ONDE SE VENDE O LIVRO DE RECLAMAÇÕES ?

O livro de reclamações, que é uma edição conjunta da **Imprensa Nacional Casa da Moeda** e da **Direcção-Geral do Consumidor**, é vendido por estas duas entidades bem como pelas entidades reguladoras e entidades de controlo de mercado competentes que manifestarem o interesse em vender livros de reclamações.

O preço de venda do livro de reclamações é de €18,00.

MORADAS ÚTEIS

Lojas da INCM no Porto:

- Praça Guilherme Gomes Fernandes, 84 / Tel: 22 339 58 20
- Loja do Cidadão, Avenida de Fernão de Magalhães, 1862 / Tel: 22 557 19 27

Lojas da INCM em Lisboa:

- Rua da Escola Politécnica /Tels.: 21 394 57 00 / 21 397 47 68
- Rua de D. Francisco Manuel de Melo, 5 / Tel.: 21 383 58 00
- Rua D. Filipa de Vilhena 12, 12A /Tel.: 21 790 40 30
- Av. Roma, 1, 1000-260 Lisboa / Tel.: 21 840 10 23/5

Lojas da INCM em Aveiro:

- Loja do Cidadão, Rua de Orlando Oliveira, 41 e 47 / Tel: 234 405 849

Direcção-Geral do Consumidor:

- Praça Duque de Saldanha n.º31º, 2º Andar, 1069 - 013 Lisboa
Tel: 21 356 46 00

O livro de reclamações pode ainda ser vendido pelas associações representativas dos vários sectores de actividade que se encontrem autorizadas pela Direcção-Geral do Consumidor a vender livros de reclamações ao abrigo da Portaria n.º1288/2005, de 15 de Dezembro.

ATENÇÃO

Para adquirir o livro de reclamações junto da entidade vendedora o profissional deve fornecer os seguintes elementos:

- ▶ Identificação/denominação do profissional;
- ▶ Morada do estabelecimento;
- ▶ CAE a que respeita a actividade;
- ▶ NIF.

A identificação, a morada e a CAE constam obrigatoriamente no termo de abertura do livro de reclamações que é efectuado pela entidade que vende o livro de reclamações.