



Sabia que o regime jurídico do Livro de Reclamações foi alterado?

A Direção-Geral do Consumidor informa...



Direção-Geral do Consumidor
| Ministério da Economia

junho de 2017

1 Com a entrada em vigor do regime do **Livro de Reclamações** (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro), alargou-se à generalidade dos fornecedores de bens e prestadores de serviços a obrigação de disponibilização do **Livro de Reclamações**.

O novo Decreto-Lei n.º 75/2017, de 21 de junho procede à 5ª alteração do regime do **Livro de Reclamações** e tem como objetivos:

- Simplificar e desmaterializar os procedimentos relacionados com o envio e tratamento das folhas de reclamação;
- Reforçar a proteção dos direitos e interesses dos consumidores no exercício do direito de queixa através do **Livro de Reclamações**;
- **Criar o formato eletrónico do Livro de Reclamações, para os prestadores de Serviços Públicos Essenciais, numa primeira fase.**

2 ENTRADA EM VIGOR

O Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho entra em vigor no dia 1 de julho de 2017.

3 PRINCIPAIS ALTERAÇÕES a pensar nos consumidores

- Consagração do direito de resposta ao consumidor no prazo máximo de **15 dias úteis no caso de reclamações sobre serviços públicos essenciais** (água, energia, gás, comunicações eletrónicas e serviços postais);
- Estabelecimento da **obrigação de auxílio aos consumidores que por razões de analfabetismo ou incapacidade física se encontrem impossibilitados de preencher a folha de reclamação** (o operador económico deve preencher a folha de reclamação nos exatos termos descritos oralmente pelo consumidor);
- A par do livro de reclamações em papel (físico) que deve existir sempre nos estabelecimentos, a disponibilização do **Livro de Reclamações no formato eletrónico** onde o consumidor pode submeter a sua reclamação que será imediata e diretamente enviada ao operador reclamado e à entidade reguladora competente;

4 Livro de Reclamações no formato eletrónico

- A partir de 1 de julho de 2017, estará em funcionamento a plataforma digital em www.livroreclamacoes.pt onde os consumidores podem submeter reclamações em matéria de prestação de serviços públicos essenciais (água, energia, gás, comunicações eletrónicas e serviços postais) e apresentar pedidos de informação.



Sabia que o regime jurídico do livro de reclamações foi alterado?

A Direção-Geral do Consumidor informa...



Direção-Geral do Consumidor
| Ministério da Economia

junho de 2017

5 Livro de Reclamações no formato eletrónico

www.livroreclamacoes.pt



- A entrada em funcionamento do **Livro de Reclamações Eletrónico** é faseada. A partir de 1 de julho de 2017, disponível para a apresentação de reclamações e pedidos de informação nos **setores da água, energia, gás, comunicações eletrónicas e serviços postais**.

The screenshot shows the homepage of the 'Livro de Reclamações Online' website. At the top, there is a blue header with the text 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES ONLINE' and 'Apoio ao utilizador | ENGLISH'. Below the header, the main content area is white and features a central heading 'Bem-vindo ao Livro de Reclamações Online' with the subtext 'Aceda aos nossos serviços'. Three main service buttons are displayed in a row, each within a circular frame: 1. A blue circle with a question mark icon and the text 'Pedir informação', with the description 'Coloque as suas dúvidas e peça informações' below it. 2. A red circle with an exclamation mark icon and the text 'Fazer reclamação', with the description 'Apresente a sua reclamação' below it. 3. A blue circle with an information icon and the text 'Informação prática', with the description 'Consulte informação, perguntas frequentes e legislação em vigor' below it. A 'Início' link is visible in the top left corner of the main content area.



Sabia que o regime jurídico do livro de reclamações foi alterado?

A Direção-Geral do Consumidor informa...



Direção-Geral do Consumidor
| Ministério da Economia

junho de 2017

6 SUBMETER A RECLAMAÇÃO NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO



Aceder à página inicial do **Livro de Reclamações Eletrónico** e clicar em “Fazer Reclamação”. De seguida ser-lhe-á solicitado o endereço de correio eletrónico e assim que carregar em “Submeter” receberá uma mensagem na sua caixa de correio com um *link* para prosseguir com a sua reclamação.

Este link tem a duração de 60 minutos, período após o qual o link perderá a sua validade tornando-se necessário repetir o processo acima indicado.

Após carregar nesse link, a reclamação é feita em **4 passos**:

- 1** Inserir os dados pessoais do consumidor;
- 2** Escolher o setor de atividade /serviço público essencial em causa e selecionar o prestador de serviço constante na lista. Caso o prestador em causa não conste da lista deverá introduzir o nome do prestador de serviços de forma manual;
- 3** Inserir a reclamação e os documentos que entender serem necessários e relevantes;
- 4** Confirmar se todos os dados estão corretos e em caso afirmativo submeter a reclamação.

Depois de percorrer estes 4 passos o consumidor receberá no seu endereço de correio eletrónico o comprovativo da sua reclamação, que poderá imprimir querendo.

- A reclamação apresentada no **Livro de Reclamações Eletrónico** tem a mesma validade da reclamação apresentada no livro de reclamações físico (em papel).
- Os prestadores de serviços públicos essenciais de água, energia, gás, comunicações eletrónicas e serviços postais devem divulgar a existência do **Livro de Reclamações Eletrónico** nos respetivos sítios da internet.
- Os prestadores de serviços públicos essenciais abrangidos **têm o dever de responder às reclamações dos consumidores no prazo máximo de 15 dias úteis.**

1ª fase do Livro de Reclamações Eletrónico aplicável aos serviços públicos essenciais.



Sabia que o regime jurídico do livro de reclamações foi alterado?

A Direção-Geral do Consumidor informa...



Direção-Geral do Consumidor
| Ministério da Economia

junho de 2017

7 PRINCIPAIS ALTERAÇÕES para os operadores económicos

- Estabelecimento da **obrigação de resposta às reclamações apresentadas quer no Livro de Reclamações físico, quer no Livro de Reclamações Eletrónico, em matéria de serviços públicos essenciais**. A resposta deve ser remetida ao consumidor no prazo máximo de **15 dias úteis** a contar da apresentação da reclamação;
- Alargamento do prazo para envio do original da folha de reclamação à entidade reguladora/entidade fiscalizadora competente. O operador dispõe agora de **15 dias úteis** para o fazer;
- Estabelecimento da obrigação de envio do original da folha acompanhada da resposta que tenha sido remetida ao consumidor e da mensagem publicitária quando a reclamação incida sobre publicidade. A folha de reclamação poderá ainda ser acompanhada dos esclarecimentos que o operador entenda conveniente;
- Estabelecimento do dever de cooperação do operador económico para com a entidade reguladora/entidade fiscalizadora competente;
- **Estabelecimento da obrigação de disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico .**

10 A PENSAR NA DESMATERIALIZAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS RELACIONADOS COM O ENVIO E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

- Previsão da possibilidade de o operador económico poder **remeter por via eletrónica** à entidade reguladora ou entidade fiscalizadora as folhas de reclamação no prazo de 15 dias úteis;
- Estabelecimento da obrigação de manutenção de arquivo organizado dos originais das folhas de reclamação e dos comprovativos de remessa no formato eletrónico;
- Estabelecimento da obrigação de divulgação da existência do Livro de Reclamações Eletrónico.

Consagração do **serviço de averbamentos no livro de reclamações**. Em caso de alterações na morada do estabelecimento, na atividade ou respetivo CAE ou designação do estabelecimento o operador pode manter o livro solicitando o respetivo averbamento na loja online da INCM.

EM VIGOR A PARTIR DE OUTUBRO



Sabia que o regime jurídico do livro de reclamações foi alterado?

A Direção-Geral do Consumidor informa...



Direção-Geral do Consumidor
| Ministério da Economia

junho de 2017



A Administração mais próxima dos cidadãos

Um instrumento de cidadania

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ONLINE

Apoio ao utilizador | ENGLISH

Início

Bem-vindo ao Livro de Reclamações Online

Aceda aos nossos serviços

?
Pedir
informação

Coloque as suas dúvidas e peça informações

!
Fazer
reclamação

Apresente a sua reclamação

i
Informação
prática

Consulte informação, perguntas frequentes e legislação em vigor