



# Direção-Geral do Consumidor

## Livro de Reclamações



Sónia Lapa de Passos



# Direção-Geral do Consumidor

Serviço central integrado no Ministério da Economia, dotado de autonomia administrativa.

**MISSÃO** “...contribuir para a definição e execução da política de defesa do consumidor em Portugal visando assegurar o mais elevado nível de proteção dos consumidores.”

## Algumas Atribuições

- Apresentação de propostas legislativas;
- Dinamização do Sistema de Defesa do Consumidor;
- Informação, Educação e Formação dos Consumidores;
- Tratamento de reclamações dos Consumidores;
- Fiscalização da publicidade e práticas comerciais desleais;
- **Gestão do Livro de reclamações físico e eletrónico.**



# Livro de Reclamações

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.

**12 anos de vigência | 12 anos de experiência**

Necessidade de modernização/simplificação

**Em 2017 – Nova Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro**



## Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

O Decreto-Lei n.º 74/2017, 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.



# 1 Livro de Reclamações em 2 formatos

## Físico



## Eletrónico

Bem-vindo ao Livro de Reclamações



**Pedir  
informação**

Se é Consumidor  
coloque as suas dúvidas  
e peça informações  
à Entidade Reguladora/Fiscalizadora



**Fazer  
reclamação**

Apresente a sua reclamação  
ao operador / prestador de serviços



**Elogio /  
Sugestão**

Apresente a sua sugestão ou elogio  
ao operador / prestador de serviço



**Consultar  
reclamação**

Consulte os detalhes  
estado da sua reclamação



# O Livro de Reclamações Obrigatório para quem?

## Formato Físico

- ❑ Todos os prestadores de serviços/fornecedores de bens que:
  - exerçam uma atividade de forma habitual e profissional
  - tendo para tal um estabelecimento fixo ou permanente
  - e que tenham contacto com o público.

## Formato Eletrónico

- ❑ **Numa primeira fase, apenas para os prestadores de serviços públicos essenciais** – SPE (eletricidade e gás natural, água e resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais)
- ❑ **Desde 1 de julho de 2018, extensão faseada outros setores, a começar pelas atividades fiscalizadas pela ASAE**
- ❑ **1 de julho de 2019 – todos os setores**



## **Livro de Reclamações Físico**

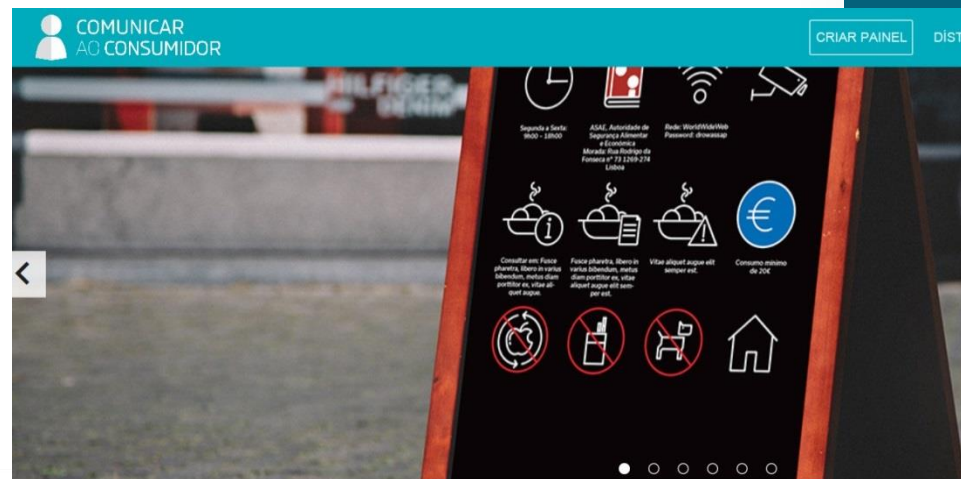
### **- Sou um operador económico – 2 casos**

- ☐ O prestador de serviços/fornecedor de bens deve afixar no seu estabelecimento, em local visível e de forma legível a informação de que aquele estabelecimento dispõe de livro de reclamações;***
  
- ☐ As regras do regime do atendimento prioritário e da ordem de atendimento, previamente estabelecidas pelo estabelecimento comercial devem ser respeitadas.***



# 1.º Caso – Afixação de dístico

## Várias soluções possíveis







## 2.º Caso: Facultar imediatamente o livro

**Facultar imediata e gratuitamente ao consumidor o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado:**

Mas há regras a respeitar:

➤ **atendimento prioritário**

- As pessoas com deficiência ou incapacidade;
- As pessoas idosas (idade igual ou superior a 65 anos e que apresentem evidente limitação das suas funções físicas ou mentais);
- As grávidas;
- As pessoas acompanhadas de crianças **de colo**, (com **crianças até aos dois anos** de idade).

➤ **a ordem de atendimento previamente estabelecidas pelo estabelecimento comercial**



## Possibilidade de averbamentos ao Livro de Reclamações

- Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho (Aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico)
- Disponível desde de 15 de outubro de 2017.
- Possível quando ocorra a mudança de morada do estabelecimento, a alteração da atividade ou do respetivo CAE, ou a alteração da designação do estabelecimento ou do fornecedor de bens ou prestador de serviços.
- **Até um máximo de 8 averbamentos por livro de reclamações**



## Novidade

### Possibilidade de averbamentos ao Livro de Reclamações

#### *Como pedir o averbamento?*

- O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve solicitar a alteração pretendida através da loja *online* da Imprensa Nacional-Casa da Moeda (INCM);
- A INCM fornecerá (através de envio postal registado) uma **folha de averbamento autoadesiva, com holograma, personalizada com os novos dados que deverá ser aplicada no livro de reclamações;**
- O preço da folha de averbamento é de **€6,00**.



# Novidade

## Possibilidade de averbamentos ao Livro de Reclamações

Edição conjunta da Direção-Geral do Consumidor e da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

AVERBAMENTO	AVERBAMENTO
AVERBAMENTO	AVERBAMENTO

ANEXO III

**Modelo de averbamento do formato físico do livro de reclamações, a que se refere o n.º 6 do artigo 8.º**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Averbamento \_\_\_\_\_

N.º Reclamação \_\_\_\_\_ até \_\_\_\_\_

O presente Livro de Reclamações pertence a:

(1) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(2) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Código do CAE Rev.3 \_\_\_\_\_

INCM , Data 20/06/2017

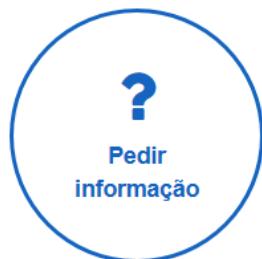
(1) Denominação do fornecedor de bens/prestador de serviços  
(2) Morada do estabelecimento



# Livro de Reclamações no formato eletrónico

Desde o dia 1 de julho de 2017, está em funcionamento a plataforma digital em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)

## Bem-vindo ao Livro de Reclamações



**Pedir  
informação**

Se é Consumidor  
coloque as suas dúvidas  
e peça informações  
à Entidade Reguladora/Fiscalizadora



**Fazer  
reclamação**

Apresente a sua reclamação  
ao operador / prestador de serviços



**Elogio /  
Sugestão**

Apresente a sua sugestão ou elogio  
ao operador / prestador de serviço



**Consultar  
reclamação**

Consulte os detalhes  
estado da sua reclamação



## Obrigaç o de informa o prevista n.  2 do Artigo 5. -B

Decreto-Lei n.  156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.  74/2017, de 21 de junho

- [Manual com as Regras de utiliza o do Logotipo do Livro de Reclama es no Formato Eletr nico](#)

Em: [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)

- Com base nas regras de utiliza o, o logotipo poder  ser usado nas seguintes cores e varia es.

### Modo de cumprimento



# Livro de Reclamações Eletrónico – Entidades

## 18 entidades reguladoras e fiscalizadoras na plataforma:

**ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações**  
**ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos**  
**ERSAR-Entidade Reguladora de Águas e Resíduos**  
**ASAE- Autoridade de Segurança Alimentar e Económica**  
**TP- Turismo de Portugal**  
**IRAE- Inspeção Regional das Atividades Económicas dos Açores**  
**ARAE-Autoridade Regional das Atividades Económicas da Madeira**  
**ANAC - Autoridade Nacional da Aviação Civil**  
**IMPIC- Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção**  
**ERSARA - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores**  
**PSP - Policia de Segurança Pública**  
**Inspeção Regional do Turismo dos Açores**  
**OMV – Ordem dos Médicos Veterinários**  
**CMVM - Comissão do Mercado e Valores Mobiliários**  
**ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões**  
**BdP - Banco de Portugal**  
**DGC – Direção-Geral do Consumidor**  
**AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes**



## Bem-vindo ao Livro de Reclamações

# Muito obrigada!



**Pedir  
informação**

Se é Consumidor  
coloque as suas dúvidas  
e peça informações  
à Entidade Reguladora/Fiscalizadora



**Fazer  
reclamação**

Apresente a sua reclamação  
ao operador / prestador de serviços



**Elogio /  
Sugestão**

Apresente a sua sugestão ou elogio  
ao operador / prestador de serviço



**Consultar  
reclamação**

Consulte os detalhes  
estado da sua reclamação

[Consultar perguntas frequentes/legislação em vigor](#)

[Informação às empresas/operadores económicos](#)