

QA#016 / Julho 2017

Mónica Veloso * Área Jurídica da Unidade Empreendedorismo ANJE

“LIVRO DE RECLAMAÇÕES ONLINE”

Nesta edição da QuickAid – Notas Informativas Jurídicas da Unidade de Empreendedorismo ANJE, saiba o que há de novo no âmbito do Livro de Reclamações.

Com o intuito de agilizar o tratamento das reclamações, tornar mais céleres e eficazes os procedimentos, a consulta de forma mais estruturada da informação através do recurso a uma Plataforma Digital, são implementadas novas medidas no âmbito do Regime Jurídico do Livro de Reclamações.

O regime jurídico do livro de reclamações previsto e aprovado pelo Decreto-lei nº 156/2015, de 15 de setembro, acaba de ser alterado. O diploma que agora entra em vigor, Decreto-lei nº 74/2017, de 21 de junho, pretende materializar as medidas de simplificação administrativa decorrentes do *Simplex* +2016 ao consagrar o formato eletrónico do Livro de Reclamações.

Refira-se, no entanto, que a obrigatoriedade deste expediente legal tem uma natureza faseada, sendo apenas aplicável aos serviços públicos essenciais, como água, luz, serviços postais, comunicações eletrónicas, resíduos urbanos e gás. A medida funcionará como um teste piloto com vista ao alargamento a outros fornecedores de bens e prestadores de serviços.

Com a criação desta nova plataforma digital, o legislador tem como objetivo:

- Tornar mais célere e eficaz a possibilidade dos consumidores e utentes exercerem o direito de queixa e reclamação, por via eletrónica.;

- Modernizar o regime aplicável ao livro de reclamações, desmaterializando o procedimento e facilitando o contacto com as entidades competentes.

Ora, pese embora o avanço do presente diploma, o facto é que o mesmo fica ainda muito aquém daquilo que era expectável. Senão vejamos:

- O livro de reclamações online apenas vai existir para determinados serviços públicos e funcionará, a título experimental, pelo menos durante um ano;
- Ficaram ainda por solucionar setores de relevância acrescida, como as compras via internet. Por exemplo, na compra de roupas de marca online, continua a obrigar-se o consumidor a deslocar-se à loja para efetuar reclamação.
- Apesar de se consagrar o alargamento do prazo para reclamação, de 10 para 15 dias, o facto é que a obrigatoriedade de resposta ao consumidor, à exceção dos serviços públicos essenciais, continua sem estar prevista. Isto é, a lei continua a permitir ausência de resposta à reclamação.

PRAZO de resposta à Reclamação

O prazo dos 15 dias úteis agora previsto deve contar-se a partir da data da apresentação da reclamação na plataforma digital aplicando-se, também nestes setores, a todas as reclamações, quer sejam lavradas no formato eletrónico ou no formato físico do livro de reclamações.

PROCEDIMENTOS necessários à Reclamação Online

Verificação do correio eletrónico do requerente, o qual deve introduzir o endereço eletrónico onde receberá uma mensagem com um *link* para prosseguir com a reclamação.

Dados a preencher:

a) Identificação do requerente, com nome, número de identificação fiscal, tipo de documento de identificação civil e respetivo número;



- b) Morada de residência do requerente;
- c) Morada do fornecimento de serviço, quando aplicável;
- d) Telefone fixo e móvel;
- e) Setor de atividade objeto da reclamação;
- f) Identificação do fornecedor de bens ou do prestador de serviços com designação social, número de identificação fiscal, morada, telefone móvel ou fixo, website e correio eletrónico;
- g) Motivo setorial;
- h) Descrição da Reclamação;
- i) Reclamação associada, quando aplicável;
- j) opcionalmente, anexos que o requerente queira juntar e que ajudem à análise do pedido de informação.

NOTAS:

1. De salientar que a existência e disponibilização do Livro de Reclamações *On-line* não afasta a obrigatoriedade de disponibilização do formato físico do livro de reclamações, assegurando aos consumidores e utentes vulneráveis o pleno exercício do direito de queixa, impondo-se ao fornecedor de bens ou prestador do serviço o dever de auxílio no preenchimento da reclamação.
2. Com esta medida procura-se, também, agilizar os procedimentos respeitantes ao tratamento das folhas de reclamação de formato físico do livro de reclamações possibilitando o envio eletrónico dessas folhas às entidades reguladoras e competentes, através da digitalização dos documentos.

3. O livro de reclamações em formato eletrónico está alojado numa Plataforma Digital, que disponibiliza também um canal eletrónico para formular pedidos de informação às entidades reguladoras sectoriais ou de controlo do mercado competentes e, ainda, uma área com informação relevante em matéria de consumo.

Acesso à Plataforma via:

<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>

Contacto: INCM – Instituto Nacional da Casa da Moeda, S.A.

Legislação aplicável:

Decreto-lei nº 74/2017, de 21 de junho

Portaria nº 2011-A/2017, de 30 de junho