

NOTA INFORMATIVA

O Decreto-Lei 74/2017, de 21 de junho, alterou o regime jurídico do livro de reclamações, aprovado pelo Decreto-Lei 156/2005, de 15 de setembro, criando designadamente o **livro de reclamações em formato**



eletrónico, e obrigando a existência e disponibilização de ambos, ou seja, é necessário ter o livro de reclamações nos formatos físico (papel) e eletrónico.

A obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações eletrónico iniciou-se em julho 2017 para os serviços públicos essenciais e agora vai alargar-se aos demais setores de atividade. Está atualmente em curso a segunda fase de implementação que se iniciou a 1 de julho 2018 e estende-se até **1 de julho 2019**. Esta nova obrigação, recai sobre **todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, dos que desenvolvam a atividade em «estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços de comércio a retalho e conjuntos comerciais, bem como estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final» ou através de meios digitais (como «lojas online»)**. Podemos considerar então, que esta fase, aplica-se a todos os operadores que são fiscalizados pela **Autoridade de Segurança Alimentar e Económica – ASAE**.

De referir, que para as restantes atividades económicas objeto de fiscalização setorial, tais como transportes, serviços financeiros, imobiliário, serviços de saúde, entre outros, os operadores económicos destes setores serão integrados ao longo de um período calendarizado a acordar entre a Direção Geral do Consumidor – DGC/Imprensa Nacional Casa da Moeda – INCM e as respetivas Entidades Reguladoras para que no **dia 1 de julho de 2019 todos os setores disponibilizem o Livro de Reclamações Eletrónico**.

Outra alteração, é a **eliminação do leiteiro** que era adquirido conjuntamente com o livro de reclamações em formato papel, sendo agora necessário aos operadores económicos **a obrigação de afixar no estabelecimento**, em local bem visível e com caracteres facilmente elegíveis a informação **«Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»** e nome e morada da entidade competente para apreciar a reclamação.

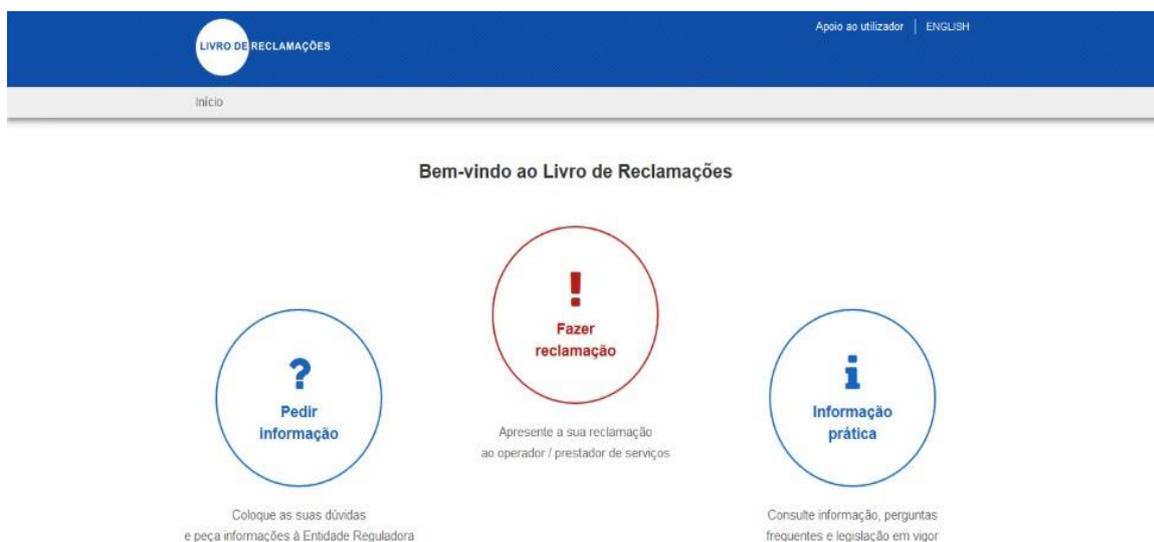
O operador económico para disponibilizar o livro de reclamações eletrónico tem de se **registar previamente na Plataforma Digital**, <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>. Este está disponível em quatro modalidades, com 25, 250, 500 e 1000 folhas de reclamação,

NOTA INFORMATIVA

e pode ser adquirido por 9,88€ através da loja online da INCM https://www.incm.pt/portal/loja_main.jsp, bastando um **só exemplar independentemente do número de estabelecimentos fixos ou permanentes** de que o fornecedor de bens/prestador de serviços disponha ou de efetuar vendas em linha. Com a aquisição de um livro de reclamações físico é oferecido um livro de reclamações eletrónico com 25 folhas. Alerta-se ainda, que todos os operadores abrangidos devem igualmente **divulgar no seu website**, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital (caso dele não disponha, deve **ser titular de endereço de correio eletrónico para poder receber as reclamações submetidas naquela plataforma**).

Outra das alterações é o dever do operador responder ao consumidor no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação, para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário, informando-o, se for o caso, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma.

Para que possa visualizar, apresentamos abaixo uma imagem da Plataforma Digital – livro de reclamações eletrónico.



Para consultar a informação adicional sobre este assunto, sugere-se a leitura dos seguintes documentos oficiais:

[Plataforma Livro de reclamações eletrónico](#)

[Livro de Reclamações Eletrónico](#)

[Perguntas frequentes](#)

Esta nota informativa foi elaborada em janeiro 2019, não dispensando a consulta da legislação aplicável.