

## **Livro de reclamações eletrónico**

**Caro Cliente,**

Na sequência das alterações realizadas pelo **Decreto-Lei 74/2017, de 21 de junho**, ao Decreto-Lei 156/2005, de 15 de setembro, que consagra o regime jurídico do livro de reclamações, **o livro de reclamações eletrónico**, disponível desde 1 de julho de 2017 apenas para os serviços públicos essenciais, **foi alargado a todas as demais atividades económicas a partir de 1 de julho de 2018**.

Para que os operadores económicos/empresas consigam adaptar-se de forma eficaz e segura ao livro de reclamações eletrónico, irão dispor de um **período de adesão** e registo na plataforma, compreendido entre **1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019**.

Aceda ao Livro de Reclamações Eletrónico via [www.livroreclamacoes.pt/entrar](http://www.livroreclamacoes.pt/entrar) e verifique se a sua empresa/instituição já se encontra registado na plataforma. Caso não se encontre, aguarde que a entidade reguladora disponibilize na plataforma o CAE da sua empresa/instituição.

Todas as empresas/instituições que detenham atualmente livro de reclamações físico (amarelo ou vermelho) têm de garantir a disponibilidade de reclamações eletrónicas, mantendo o livro de reclamações em formato físico, que deve existir sempre nos estabelecimentos.

### **Alterações ou novidades ao regime do livro de reclamações:**

#### **1. Obrigação de existência e disponibilização do livro de reclamações nos formatos físico (papel) e eletrónico.**

A obrigação recai sobre todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, 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»)

2. Possibilidade de afixar no estabelecimento, **sem ter que o fazer obrigatoriamente no modelo de letreiro adquirido com o Livro**, a informação **«Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»** e **nome e morada da entidade competente para apreciar a reclamação**.

**3. Obrigação de efetuar o preenchimento da folha de reclamação a pedido do consumidor se este estiver impossibilitado de o fazer**, por analfabetismo ou incapacidade física, nos termos por ele oralmente descritos.

4. Aumento, de 10 para **15 dias úteis**, do prazo para **envio** do original da folha de reclamação **à entidade competente** (Livro de Reclamações físico).
5. **Arquivo durante 3 anos** (o mesmo prazo de arquivo do livro de reclamações físico) dos documentos originais e dos comprovativos da respetiva remessa no formato eletrónico, designadamente a receção comunicada pela entidade de controlo.
6. **Comunicação da perda ou extravio do livro de reclamações à entidade de controlo no prazo de 5 dias úteis**, devendo ainda, durante o período de tempo em que não disponha do livro, informar o consumidor sobre quem é essa entidade para apresentar reclamação.
7. **Dispensa de aquisição de novo livro de reclamações** em caso de alterações na morada ou designação do estabelecimento, atividade ou respetivo CAE, devendo apenas o operador económico comunicar tais factos à Imprensa Nacional-Casa da Moeda e colar o averbamento (folha autoadesiva e com holograma enviada pela INCM) no livro de reclamações.

### A quem se destina o livro de reclamações eletrónico?

O livro de reclamações eletrónico dirige-se aos consumidores e utentes, portugueses e estrangeiros, havendo uma versão em inglês na plataforma [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

### Se tiver o livro de reclamações físico, sou obrigado a receber as reclamações através do livro de reclamações Eletrónico?

**O Operador Económico obrigado a disponibilizar o livro de reclamações deve fazê-lo no formato eletrónico e no formato físico (papel).** O consumidor é que escolhe em que formato apresenta a sua reclamação, podendo fazê-lo no estabelecimento onde ele se encontra ou pela Internet, na Plataforma competente ([www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)).

### Sou obrigado a informar o consumidor que há a possibilidade de fazer a reclamação através da plataforma?

O prestador do serviços/fornecedor de bens está legalmente obrigado a informar o consumidor/utente da existência do formato eletrónico do livro de reclamações, **devendo divulgar no sítio da internet em local visível e de forma destacada o acesso à plataforma** [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

### Posso também ter um formulário próprio de reclamação no site da Empresa, para além do acesso à plataforma?

O prestador de serviços/fornecedor de bens pode ter canais próprios de reclamação devendo estes ter um aspeto distinto, e não confundível com o livro de reclamações eletrónico.

### O operador económico está obrigado a disponibilizar o livro de reclamações em formato eletrónico no seu estabelecimento?

**Não é obrigatório** o prestador de serviços disponibilizar o acesso no seu estabelecimento ao livro de reclamações em formato eletrónico.

### Como é que recebo a cópia reclamação submetida através da plataforma?

No momento em que o consumidor submete uma reclamação através da plataforma livro de reclamações eletrónico, a referida reclamação é enviada automaticamente para o seu **endereço de e-mail** e para o endereço da entidade competente.

### Quanto tempo tenho para responder ao consumidor que apresentou a reclamação na plataforma?

O prestador de serviços/fornecedor de bens deve responder à reclamação dos consumidores/utentes no prazo de **15 dias úteis** a contar da data da receção da mesma.

### Onde é que posso adquirir o livro de reclamações eletrónico?

O livro de reclamações em formato eletrónico (um único exemplar por operador, independentemente do número de estabelecimentos fixos ou permanentes de que disponha ou de efetuar vendas em linha) pode ser adquirido junto da INCM, Imprensa Nacional Casa da Moeda na sua **loja online**, acessível após registo, estando disponível em 4 modalidades, com 25, 250, 500 e 1500 folhas de reclamação cada, redigidas em língua portuguesa e inglesa.. Custará, respetivamente, € 9,93, € 97,34, € 188,71 e € 536,35).

### Quanto estará disponível o livro de reclamações eletrónico para a generalidade dos setores?

#### **Operadores económicos que exerçam atividades fiscalizadas pela ASAE**

Face à diversidade de setores e à heterogeneidade de empresas envolvidas, e de forma a assegurar a correta ligação e adaptação dos operadores económicos ao livro de reclamações eletrónico, o processo de adesão e credenciação na plataforma decorrerá por um período alargado, iniciando-se a 1 de julho de 2018 e terminando a 1 de julho de 2019.

#### **Operadores económicos que exerçam atividades reguladas ou atividades fiscalizadas por outra entidade diferente da ASAE (ANAC, AMT, BbP, ASF, CMVM, IMPIC, ERS, INFARMED, IGAC, ERN, OMV, IGEC, ISS entre outras)**

As atividades e respetivos operadores económicos serão integradas neste projeto, de acordo com uma calendarização acordada com a respetiva Entidade Reguladora/ Entidade Fiscalizadora. Os operadores económicos destes setores serão contactados para participação no processo de integração.

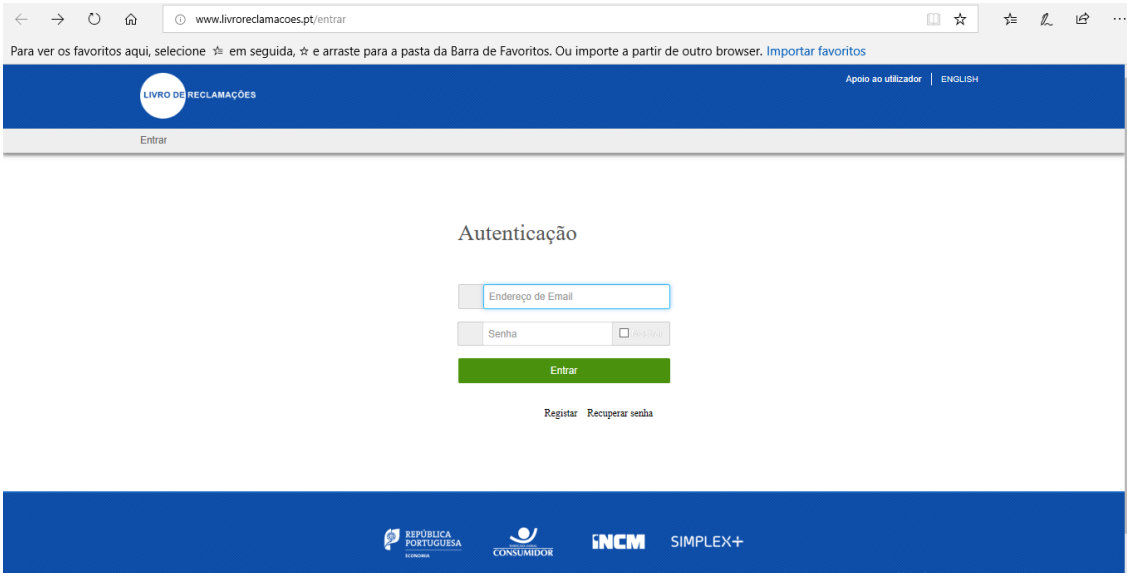
### Quais são os valores das coimas aplicadas às contraordenações decorrentes do não cumprimento das normas enunciadas no Decreto-Lei?

Os valores das **coimas** variam entre os 150 euros e os 15000 euros consoante a infração em causa e consoante seja praticada por uma pessoa singular ou coletiva, sendo a negligência também punível.

### Como é que procedo ao registo da minha organização na plataforma do livro de reclamações eletrónico?

O Fornecedor de bens/prestador de serviços deve proceder ao registo na plataforma, para tal deverá:

1. Aceder ao portal através do link [www.livroreclamacoes.pt/entrar](http://www.livroreclamacoes.pt/entrar) e selecionar a opção «Registar»
2. Selecionar a “Entidade Reguladora/Fiscalizadora” e o setor de atividade através da escolha do respetivo (s) CAE (s). E preencher os campos obrigatórios com os respetivos dados;
3. Após submissão, será enviado para o e-mail indicado as credenciais de acesso (*login e password*)
4. Aceder novamente à plataforma, inserir as credenciais e «entrar», finalizar o processo de registo.



Caso o CAE da entidade não conste da lista, guarde e periodicamente verifique a sua atualização.

**Patrícia Paulo**

Consultora Sénior

setembro de 2018

### SERVIÇOS QUALIWORK

A **Qualiwork** é uma empresa de consultoria e formação, sendo, desde 2004, **certificada pela NP EN ISO 9001**. Efetuou a transição do seu Sistema de Gestão da Qualidade para a V2015 em Abril 2016 no âmbito de:

- Prestação de serviços de Consultoria, Formação e Auditoria no âmbito de normas de referência nacionais e internacionais a Entidades Públicas e Privadas (Qualidade, ISO 20000 IT Service Management, Segurança da Informação, Cadeia de Responsabilidade Florestal FSC ® e PEFC ®, Ambiente, Investigação, Desenvolvimento e Inovação IDI, Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar, Gestão da Formação DGERT, entre outros)
- Consultoria em mapeamento de processos

É, desde Abril 2009, uma Entidade Formadora certificada pela **DGERT**, o que permite aos seus clientes usufruir de diversas vantagens, sendo a mais notória o facto das formações frequentadas serem isentas de IVA e os certificados emitidos aos formandos estarem enquadrado nesta certificação.

Para informação mais detalhada sobre estes serviços deverá entrar em contacto com

sonia.vieira@qualiwork.pt - pedro.santana@qualiwork.pt.  
(917842136) (917843174)

### Bibliografia/Referências:

- <http://www.consumidor.gov.pt>
- <https://dre.pt>
- <http://www.anacom-consumidor.com>

O presente documento constitui um resumo e interpretação livre por parte da **Qualiwork, Lda** não dispensando nem substituindo a leitura e interpretação da legislação por parte da Organização afetada.

Esta **QW Tips** é propriedade da **Qualiwork, Lda**. Apenas pode ser utilizada em ações internas à entidade cliente recetora da mesma, não podendo ser reproduzido para outras situações salvo concordância expressa da **Qualiwork, Lda**.