



RICARDO OLIVEIRA VENÂNCIO

Jurista da Ordem dos Contabilistas  
Certificados  
comunicacao@occ.pt

## O Livro de Reclamações Eletrónico

Com o intuito de modernizar e simplificar o regime afeto ao Livro de Reclamações (criado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro), assim como para o desmaterializar, nos termos previstos no programa "SIMPLEX+2016", o Governo criou o "Livro de Reclamações Eletrónico" (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho), traduzindo-se numa plataforma digital que visa permitir aos utentes/consumidores apresentarem reclamações, submeterem pedidos de informação e consultarem informação estruturada. A partir do dia 1 de julho de 2017 tornou-se obrigatória a disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações aos prestadores de serviços públicos essenciais definidos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua última versão atualizada pela Lei n.º 10/2013.

Para os demais fornecedores de bens/prestadores de serviços (doravante designados por operadores económicos) (identificados no anexo ao Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho), está em curso a segunda fase de implementação do Livro de Reclamações Eletrónico, no período entre 1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019. Este nosso contributo tem por objetivo dotar os operadores económicos das informações necessárias assim como para desafiar-los a procederem ao registo eletrónico do livro de reclamações atempadamente, evitando os constrangimentos de última hora quando o prazo estiver prestes a terminar.

### Registo na plataforma digital

O livro de reclamações eletrónico encontra-se disponível, localizado e acessível ao consumidor no portal: [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt) (doravante Plataforma Digital).

Uma primeira nota para informar que a existência e disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações não afasta a obrigatoriedade de disponibilização, em simultâneo, do formato físico do livro de reclamações.

Em termos operacionais, os operadores económicos devem registar-se na plataforma digital, seguindo todos os passos indicados no processo de registo do portal. É obrigatório facultarem um endereço de email no registo para onde rececionarão as queixas dos utentes/consumidores, notificações da entidade reguladora e através do qual enviarão as respetivas respostas.

Concluído o registo, devem os operadores económicos, sempre que disponham de site, divulgar de forma destacada e visível, o acesso à Plataforma Digital (através de hiperligação, por exemplo). Quando o mesmo não seja possível, da mesma forma que estão obrigados a afixar o livro de reclamações no seu estabelecimento, passam a estar obrigados a afixar a informação de que dispõem, igualmente, de livro de reclamações eletrónico.

Também as entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado competentes ficam obrigadas a disponibilizar e divulgar, em lugar de destaque, nos respetivos sítios na Internet, o acesso à plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações.

Nos termos estabelecidos no normativo em análise, além dos operadores económicos identificados no anexo, também as associações sem fins lucrativos que exerçam atividades idênticas àquelas passam a estar obrigadas a possuir livro de reclamações em suporte físico, bem como proceder à sua constituição em suporte digital.

Perante uma situação em que um determinado consumidor ou utente solicite e escreva uma queixa no Livro de Reclamações, deve o operador económico proceder ao envio dos originais das folhas de reclamação à entidade reguladora no prazo de 15 dias úteis, salvo se for estabelecido prazo distinto em lei especial.

Recordamos que, até então, o prazo era de 10 dias úteis, pelo que se verifica uma dilatação do prazo a favor do operador económico. Além deste documento, uma outra novidade prende-se com a necessária junção àquele documento do exemplar da mensagem publicitária, através de suporte físico ou digital, quando o objeto da reclamação incidir sobre publicidade.

Acresce que o novo Decreto-Lei vem estipular que o operador económico poderá enviar (só será obrigatório quando existir indicação prévia da entidade reguladora setorial ou da entidade de controlo do mercado competente) a folha de reclamação e demais elementos à entidade reguladora do setor ou entidade de controlo do mercado competente por via eletrónica (email). Se o envio não for possível, por motivos técnicos, deverá o operador económico proceder ao envio do original da folha de reclamação em papel no prazo de 15 dias úteis a contar da data em que foi feita a reclamação.

No igual período de 15 dias úteis deverá o operador económico responder (por carta ou através de email, em função dos contactos disponibilizados na queixa) ao utente/consumidor, para a morada (ou email) que este indicou no formulário onde apresentou a queixa, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da queixa apresentada.

### Extravio e perda

Prevê o novo normativo legal que o operador económico deverá manter, por um período de três anos, um arquivo devidamente organizado dos documentos originais e dos comprovativos da respetiva remessa no formato eletrónico, salvo se prazo superior for fixado em legislação especial.

Uma outra novidade prende-se com o facto de que, sempre que os utentes/consumidores estejam impossibilitados de preencher a folha de reclamação (física ou eletrónica) por razões de analfabetismo ou incapacidade física, o operador económico (ou qualquer pessoa responsável pelo atendimento) deve, no momento da apresentação da reclamação e a pedido do utente/consumidor, efetuar o respetivo preenchimento nos termos descritos oralmente por este. É uma regra que até aqui encontrava suporte apenas no "bom senso" mas que o legislador sentiu, agora, necessidade de legislar.

Na anterior redação da lei, sempre que um operador económico estivesse perante a perda ou extravio do livro de reclamações, deveria comunicar esse facto por escrito à entidade reguladora do setor ou à entidade de controlo de mercado competente. Contudo, inexistia um prazo legal estabelecido para o efeito. Na nova redação do normativo, pode ler-se que este reporte deverá ser efetuado no prazo máximo de 5 dias úteis. Mantém-se, durante esse prazo de extravio ou perda do livro de reclamações, a obrigação do operador económico em informar o utente/consumidor sobre a entidade reguladora do setor ou de controlo de mercado competente para apresentar a reclamação.

A nova redação do Decreto-Lei vem esclarecer também que a mudança de morada do

estabelecimento, a alteração da atividade ou do respetivo CAE ou a alteração da designação do estabelecimento não obriga à aquisição de um novo livro de reclamações. Contudo, deve o operador económico, em qualquer uma destas situações, comunicar eletronicamente, à Imprensa Nacional-Casa da Moeda S.A., a alteração efetuada, para efeitos de averbamento no livro de reclamações.

Em matéria contraordenacional, o Decreto-Lei 74/2017, de 21 de junho vem reduzir as coimas previstas para as pessoas coletivas, de 3.500,00 euros a 30.000,00 euros para 1.500,00 euros a 15.000,00 euros, quando estiver em causa a violação do disposto nas alíneas a), b) e c) do número 1 do artigo 3.º, nos números 1 e 2 do artigo 5.º, no número 3 do artigo 5.º-A, nos números 1 a 3 do artigo 5.º-B e nos números 1 e 3 do artigo 8.º.

No que concerne às coimas aplicadas às pessoas singulares, o novo Decreto-Lei veio reduzir o limite mínimo da coima de 250,00 euros para 150,00 euros, mantendo-se o limite máximo fixado em 2.500,00 euros, para o caso da violação do disposto no n.º 3 do artigo 1.º, nas alíneas c) e d) do n.º 1 e nos números 2, 3 e 5 do artigo 3.º, nos números 3 e 4 do número 4.º, nos números 4 e 5 do artigo 5.º, no número 4 do artigo 5.º-B, no número 6 do artigo 6.º e nos números 2 e 5 do artigo 8.º.

Na redação anterior previa-se que, sempre que uma infração fosse sancionada, fosse publicada num jornal local ou nacional a expensas do infrator. Disposição que, com a entrada em vigor do novo Decreto-Lei, foi revogada. Revogada foi também a estipulação da duração máxima de dois anos da sanção acessória aplicada além da coima – nos termos estabelecidos no Regime Geral das Contraordenações –, contados a partir da data da decisão condenatória definitiva.

Com o aumento de entidades obrigadas à aquisição e disponibilização do livro de reclamações, o novo Decreto-Lei previu, igualmente, o poder fiscalizador do cumprimento das regras referentes ao Livro de Reclamações a novas entidades, nomeadamente, a Autoridades e Entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais (setores da água, transportes, telecomunicações, energia, saúde, etc.).

Uma outra novidade introduzida pelo novo Decreto-Lei foi a eliminação da possibilidade da Inspeção-Geral das Atividades em Saúde (IGAS) ter acesso à Rede Telemática de Informação Comum (RTIC), criada pela Direção-Geral do Consumidor para registo e tratamento das reclamações dos utentes/consumidores constantes do livro de reclamações (e que, com a entrada em funcionamento do Livro de Reclamações Eletrónico), passam a constar na Plataforma Digital.

Entendemos que, se por um lado o governo pretendeu, com esta alteração legislativa, continuar o processo de modernização e desmaterialização da Administração e, assim, abreviar os tempos de contacto e resposta entre esta e os agentes económicos e seus utentes/consumidores; por outro, estas novas obrigações a que os operadores económicos passam a estar sujeitos, perante os seus utentes/consumidores, bem como perante as entidades reguladoras, poderão configurar um novo leque de obrigações que incidem sobre a sua esfera, aumentando a sua responsabilidade perante as entidades reguladoras e os seus utentes/consumidores, ao mesmo tempo que diminui a disponibilidade para a prossecução da sua atividade comercial.