



## CIRCULAR

N/REF<sup>a</sup>: 68/17  
DATA: 11/07/2017

Assunto: **Folheto informativo - A DGC informa os operadores económicos sobre o livro de reclamações**

Exmos. Senhores,

Junto se envia folheto informativo elaborado pela Direção-Geral do Consumidor relativo ao Livro de Reclamações.

Com os melhores cumprimentos,

Ana Vieira  
Secretária-Geral



## Sabia que o regime jurídico do **Livro de Reclamações** foi alterado?

A Direção-Geral do Consumidor informa...

**Desde dia 1 de julho, existem novas regras que os operadores económicos devem conhecer.**



Direção-Geral do Consumidor  
| Ministério da Economia

julho de 2017

**1** 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**.

**2** No passado dia 1 de julho, entrou em vigor o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que veio introduzir alterações ao regime do **Livro de Reclamações**, concretizando a medida do Programa Simplex+2016 “Livro de Reclamações Online”.

### **3** PRINCIPAIS ALTERAÇÕES a pensar nos consumidores

- Consagração do direito de resposta ao consumidor no prazo máximo de 15 dias úteis no caso de reclamações sobre serviços públicos essenciais (água, energia, gás, comunicações eletrónicas e serviços postais);
- Estabelecimento da obrigação de auxílio aos consumidores que por razões de analfabetismo ou incapacidade física se encontrem impossibilitados de preencher a folha de reclamação (o operador económico deve preencher a folha de reclamação nos exatos termos descritos oralmente pelo consumidor);
- A par do livro de reclamações em papel (físico) que deve existir sempre nos estabelecimentos, a disponibilização do **Livro de Reclamações no formato eletrónico** onde o consumidor pode submeter a sua reclamação que será imediata e diretamente enviada ao operador reclamado e à entidade reguladora competente;

**Em funcionamento desde 1 de julho de 2017, na plataforma digital [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)**



Sabia que o regime jurídico do Livro de Reclamações foi alterado?

A Direção-Geral do Consumidor informa...

Desde dia 1 de julho, existem novas regras que os operadores económicos devem conhecer.



Direção-Geral do Consumidor  
| Ministério da Economia

julho de 2017

## 4 Livro de Reclamações no formato eletrónico

[www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)



- A entrada em funcionamento do Livro de Reclamações Eletrónico é faseada. Agora está disponível para a apresentação de reclamações, de pedidos de informação dirigidos ao regulador, bem como para a consulta de perguntas frequentes e legislação em vigor, nos setores da água, energia, gás, comunicações eletrónicas e serviços postais.

The screenshot shows the homepage of the 'Livro de Reclamações Online'. At the top, there is a blue header with the text 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES ONLINE' and 'Apoio ao utilizador | ENGLISH'. Below the header, the main content area is white and features a central heading 'Bem-vindo ao Livro de Reclamações Online' with the subtext 'Aceda aos nossos serviços'. Three main service buttons are displayed in a row, each within a circular frame: 1. 'Pedir informação' (blue circle with a question mark icon) with the description 'Coloque as suas dúvidas e peça informações'. 2. 'Fazer reclamação' (red circle with an exclamation mark icon) with the description 'Apresente a sua reclamação'. 3. 'Informação prática' (blue circle with an 'i' icon) with the description 'Consulte informação, perguntas frequentes e legislação em vigor'.



## Livro de Reclamações Eletrónico | 1ª fase

Aplicável aos serviços públicos essenciais.

**Sabia que o regime jurídico do Livro de Reclamações foi alterado?**

A Direção-Geral do Consumidor informa...

**Desde dia 1 de julho, existem novas regras que os operadores económicos devem conhecer.**



Direção-Geral do Consumidor  
| Ministério da Economia

julho de 2017

- A reclamação apresentada no **Livro de Reclamações Eletrónico** tem a mesma validade da reclamação apresentada no livro de reclamações físico (em papel).
- Na primeira fase de implementação do Livro de Reclamações Eletrónico, só as Entidades Reguladoras ANACOM, ERSAR e ERSE e os prestadores de serviços públicos essenciais de água, energia, gás, comunicações eletrónicas e serviços postais **têm de divulgar a existência do Livro de Reclamações Eletrónico nos respetivos sítios da internet, através do link ou do ícone criado para o efeito (contacte o seu Regulador ou a Direção-Geral do Consumidor).**
- Os prestadores de serviços públicos essenciais abrangidos não têm de efetuar qualquer registo na plataforma digital ou na Imprensa-Nacional Casa da Moeda.
- Para efetuar uma reclamação ou um pedido de informação no formato eletrónico do Livro de Reclamações é indispensável que o consumidor, ou utente, tenha um endereço de correio eletrónico, no qual receberá a confirmação da submissão do seu pedido e respetivo comprovativo.
- Os prestadores de serviços públicos essenciais rececionam as reclamações que sejam submetidas na plataforma [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt) através de e-mail.
- Os prestadores de serviços públicos essenciais abrangidos **têm o dever de responder às reclamações dos consumidores no prazo máximo de 15 dias úteis.**





## Sabia que o regime jurídico do Livro de Reclamações foi alterado?

A Direção-Geral do Consumidor informa...

Desde dia 1 de julho, existem novas regras que os operadores económicos devem conhecer.



Direção-Geral do Consumidor  
| Ministério da Economia

julho de 2017

### 5 Portaria n.º201-A/2017, de 30 de junho – Introduz novas regras para o modelo do livro de reclamações físico (em papel) e livro de reclamações eletrónico

- A nova Portaria introduz algumas alterações ao modelo do **livro de reclamações físico** (em papel) mas os operadores económicos podem manter o modelo de livro que ainda dispõem para uso nos respetivos estabelecimentos.
- O modelo do **livro de reclamações** com as novas alterações **estará disponível a partir de 15 de outubro de 2017**.
- As associações empresariais que já dispõem de autorização da Direção-Geral do Consumidor para venda dos **livros de reclamações não têm de solicitar nova autorização**. A autorização concedida ao abrigo da Portaria n.º 1288/2005, mantém-se válida, bem como as obrigações de registo das vendas.
- O preço de venda ao público dos **livros de reclamações** em formato físico é de (euro) 19,76 por unidade. As associações empresariais autorizadas a vender livros **não podem** vendê-los a preço diferente do previsto na Portaria.
- **O livro de reclamações eletrónico** é disponibilizado pela INCM. **Até 1 de janeiro de 2018 o livro de reclamações eletrónico é disponibilizado gratuitamente.**
- **A partir de 15 de outubro**, os operadores económicos podem solicitar averbamentos ao termo de abertura do **livro de reclamações**. **O averbamento é solicitado apenas através da loja online da INCM.**

**Senhor operador económico: esclareça todas as dúvidas sobre as alterações ao regime do livro de reclamações junto da Direção-Geral do Consumidor**

