SEDE:
Rua Álvares Cabral, 306
4050-040 PORTO
Telefone: 22 340 22 00
Fax: 22 340 22 97
www.aiccopn.pt
E-mail: geral@aiccopn.pt

AICCOPN
Associação dos Industriais da Construção Civil e Obras Públicas

Boletim Informativo n.º 09/2017

Assunto: Alterações ao Regime Jurídico do Livro de Reclamações

Senhor Associado,

Em junho de 2017, foram publicados o **Decreto-Lei n.º 74/2017**, de 21 de junho e a **Portaria n.º 201-A/2017**, de 30 de junho, diplomas estes que alteraram, respetivamente, o Regime Jurídico do Livro de Reclamações e o modelo já existente (formato físico) do mesmo, e instituíram a Plataforma Digital que disponibiliza (entre outras funcionalidades) o formato eletrónico do livro de reclamações. Por conseguinte, foi alterado o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (na sua redação atual) e revogada a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de dezembro.

Não obstante este novo regime entrar em vigor a **01/07/2017**:

a) Para as empresas do Setor, as disposições relativas ao **formato eletrónico do livro de reclamações** (artigo 2.º, n.º 2 e Capítulo III do Decreto-Lei n.º 74/2017) são aplicáveis **apenas a partir de 01/07/2018**;
b) O fornecimento do **livro de reclamações em formato físico**, com a nova folha de instruções e folha para aplicação de averbamentos, estará disponível a partir de **15/10/2017**, mantendo-se em vigor, até 14/10/2017, o modelo anterior.

As principais alterações introduzidas agora ao Regime Jurídico do Livro de Reclamações, com relevo para as empresas do Setor, são as seguintes:

1. **Fornecedores de Bens e Prestadores de Serviços abrangidos pela obrigação de disponibilização do livro de reclamações**
   - No Setor da Construção e do Imobiliário, para além dos estabelecimentos de empresas de construção civil, promoção imobiliária, administração de condomínios, avaliação imobiliária e mediação imobiliária, passou ainda a incluir-se, expressamente, os estabelecimentos das seguintes áreas:
     - Arrendamento, compra e venda de bens imobiliários;
     - Administração de imóveis por contra de outrem;
     - Consultadoria e mediação de obras;
     - Gestão, planeamento e fiscalização de obra.
   - Compete ao IMPIC, I.P. a fiscalização do cumprimento do regime legal em análise e a instrução dos respetivos processos contraordenacionais;
   - As empresas que desenvolvam a atividade através de meios digitais passam a estar obrigadas a disponibilizar o formato eletrónico do livro de reclamações.

2. **Local do fornecimento e da prestação de serviços**
   - Nos casos em que os fornecimentos de bens e as prestações de serviços sejam efetuados, ainda que de forma não exclusiva ou principal, nos locais dos serviços e organismos da Administração Pública que tenham contacto com o público, compete aos fornecedores de bens e aos prestadores de serviços cuja atividade esteja sujeita a regulação por entidade reguladora do setor ou entidade de controlo de mercado assegurar o cumprimento das obrigações previstas no Regime Jurídico do Livro de Reclamações.

3. **Dos formatos (físico e eletrónico) do livro de reclamações a disponibilizar obrigatoriamente pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos**
   - As empresas têm a obrigação de disponibilizar o livro de reclamações, tanto no formato físico como (também) no formato eletrónico, não podendo justificar a ausência do livro de reclamações no formato físico com o facto de disponibilizarem o formato eletrónico.

4. **Do modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações no formato <u>físico</u>**
   - O modelo do livro de reclamações em formato físico, constante do anexo I da Portaria n.º 201-A/2017, estará disponível a partir de **15 de outubro de 2017**, e terá o custo de € 19,76 por unidade;
   - Sempre que for adquirido um livro de reclamações em formato físico, é oferecido um livro de 25 reclamações em formato eletrónico.

5. **Quanto ao preenchimento do livro de reclamações em formato <u>físico</u> pelo utente ou consumidor e processamento subsequente**
   - As empresas, para além de deverem fornecer todos os elementos necessários ao correto preenchimento dos campos relativos à sua identificação, deverão ainda confirmar que o consumidor ou utente os preencheu corretamente;
   - Caso o consumidor ou utente se recuse receber o duplicado da reclamação, a empresa deve proceder ao arquivo do duplicado, com a menção desta recusa;
   - O prazo de envio da folha de reclamação pela empresa ao IMPIC, I.P. passa a ser de **15 dias úteis**, sendo obrigatório remeter ainda, juntamente com a folha de reclamação, os seguintes elementos: a resposta já enviada ao consumidor ou utente em virtude da reclamação formulada (quando aplicável); o exemplar da mensagem publicitária, através de suporte físico ou digital, quando o objeto da reclamação incidir sobre publicidade;
   - O IMPIC, I.P. pode determinar a obrigatoriedade da remessa da folha de reclamação e dos elementos antes referidos por via eletrónica; de qualquer modo, é agora conferida a possibilidade de as empresas enviarem via eletrónica a folha do livro de reclamações em formato físico (e demais elementos) ao IMPIC, I.P.; quando, por motivos de indisponibilidade técnica, não for possível o envio via eletrónica, as empresas procederão à remessa do original da folha de reclamação em papel no prazo de 15 dias úteis;

- As empresas devem 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.

6. Da criação e implementação da "Plataforma Digital" e do formato <u>eletrónico</u> do livro de reclamações

- A Plataforma Digital permite aos utentes e consumidores:
  - Apresentar reclamações em formato eletrónico;
  - Apresentar pedidos de informação em formato eletrónico às entidades reguladoras setoriais ou de controlo do mercado competentes, através do formulário próprio constante do anexo IV da Portaria;
  - Consultar informação em matéria de consumo fornecida pelas entidades reguladoras setoriais ou de controlo do mercado competentes, designadamente a relacionada com os direitos dos consumidores e utentes nos setores de atividade económica abrangidos e com as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.
- O acesso à Plataforma Digital realiza-se através do endereço www.livroreclamacoes.pt cujo domínio está alojado na INCM, S.A. (Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.), devendo as empresas divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à plataforma ou, caso não disponham de *sites*, ser titulares de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital na Internet;
- O livro de reclamações em formato eletrónico (cujo modelo de formulário consta do anexo II da Portaria) é propriedade da empresa, e deverá ser adquirido pela mesma através da loja *online* da INCM, S.A.; o preço de venda ao público é de 50% do livro de reclamações em formato físico (ou seja, de € 9,88), sendo disponibilizado um único exemplar à empresa, independentemente do número de estabelecimentos fixos ou permanentes de que disponha, ou de efetuar vendas em linha;
- A reclamação apresentada no livro em formato eletrónico tem a mesma validade da reclamação apresentada no livro de reclamações em formato físico, cabendo à Plataforma Digital direcionar as reclamações apresentadas para os endereços eletrónicos das empresas.

7. Obrigações do fornecedor de bens e do prestador de serviços

a) Relativas ao formato <u>físico</u> do livro de reclamações (alterações / novidades)

- As empresas não podem impor qualquer meio alternativo de formalização da reclamação antes de terem disponibilizado o livro de reclamações, nem condicionar a apresentação da reclamação, designadamente, à necessidade de identificação do consumidor ou utente;
- A perda ou extravio do livro de reclamações obriga as empresas a comunicarem por escrito esse facto ao IMPIC, I.P., no prazo máximo de **cinco dias úteis**;

- 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, devendo ser comunicada eletronicamente à INCM, S.A., através da loja *online* da INCM, S.A., a alteração efetuada, para efeitos de averbamento no livro de reclamações, assegurando a INCM, S.A. o referido averbamento ao termo de abertura do livro de reclamações em formato físico até a um máximo de 8 averbamentos por livro, fornecendo, pelo preço de € 6,00, e exclusivamente através de envio postal registado, uma folha de averbamento autoadesiva, com holograma, personalizada com os novos dados e com a numeração do livro a que se destina, que deverá ser aplicada, pela empresa, no livro de reclamações.

b) Relativas ao formato <u>eletrónico</u> do livro de reclamações

- As empresas deverão responder ao consumidor ou utente no prazo máximo de **15 dias úteis** a contar da data da reclamação, salvo se for estabelecido prazo inferior em lei especial, para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma.

8. Consumidores ou utentes impossibilitados de preencher a folha de reclamação por razões de analfabetismo ou incapacidade física

- No caso de os consumidores ou utentes estarem impossibilitados de preencher a folha de reclamação por razões de analfabetismo ou incapacidade física, o fornecedor de bens, o prestador dos serviços ou qualquer responsável pelo atendimento deve, no momento da apresentação da reclamação e a pedido daqueles, efetuar o respetivo preenchimento nos termos descritos oralmente, tanto no caso de reclamação a formular em formato físico, como ainda no formato eletrónico, sem que isto implique a obrigação de disponibilizar o respetivo meio de acesso à Plataforma Digital.

9. Dever de Colaboração

- As empresas estão obrigadas a prestar a colaboração requerida pelo IMPIC, I.P., nomeadamente garantindo o acesso direto às informações e apresentando os documentos ou registos solicitados, incluindo informação sobre o seguimento que tenha sido dado à reclamação.

10. Regime Contraordenacional

- Atenuação, em geral, das molduras das coimas, tanto para as pessoas singulares como para as pessoas coletivas;
- Criação de novos ilícitos contraordenacionais (tanto para obrigações anteriormente previstas como relativamente à violação de novas obrigações para as empresas).

Para qualquer esclarecimento complementar, poderá o Senhor Associado contactar os Serviços Jurídicos da AICCOPN.

Com os melhores cumprimentos.

Porto, julho de 2017.

A Direção