

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Resolução da Assembleia da República n.º 139-A/2017

Deslocação do Presidente da República a Bruxelas

A Assembleia da República resolve, nos termos da alínea b) do artigo 163.º e do n.º 5 do artigo 166.º da Constituição, dar assentimento à deslocação de Sua Excelência o Presidente da República a Bruxelas no dia 1 de julho próximo.

Aprovada em 30 de junho de 2017.

O Presidente da Assembleia da República, *Eduardo Ferro Rodrigues*.

PRESIDÊNCIA E DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, FINANÇAS E ECONOMIA

Portaria n.º 201-A/2017

de 30 de junho

O regime jurídico aplicável ao livro de reclamações, estabelecido no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, e sucessivas alterações, foi objeto de nova revisão através do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.

Esta alteração legislativa enquadra-se na prioridade do Programa do XXI Governo Constitucional, que visa simplificar e digitalizar a Administração, tendo em vista promover a melhoria do relacionamento dos cidadãos com a Administração Pública e a redução dos custos de contexto para as empresas, dando execução à Medida «Livro de Reclamações On-line», inscrita no programa «SIMPLEX + 2016», que moderniza o regime aplicável ao livro de reclamações e desmaterializa o procedimento, facultando aos consumidores e utentes a possibilidade de apresentar reclamações em formato eletrónico, através de uma Plataforma informática criada para o efeito, promovendo o seu tratamento mais célere e eficaz e facilitando o contacto com as entidades públicas competentes.

A obrigatoriedade da receção de reclamações em formato eletrónico é, inicialmente, circunscrita aos prestadores de serviços públicos essenciais, tal como referidos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual, sendo posteriormente estendida a fornecedores de bens ou prestadores de serviços de outros setores de atividades económicas.

Na segunda fase de implementação do formato eletrónico do livro de reclamações, além da extensão a outros setores de atividade, será efetuada a integração da respetiva plataforma com a Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) e desenvolvidas funcionalidades que permitirão às entidades reguladoras setoriais ou de controlo de mercado competentes, efetuar a gestão das reclamações através desta plataforma, sem prejuízo de poderem optar por soluções próprias de gestão, desde que seja dado o devido reporte a esta plataforma. Será, ainda, implementada a funcionalidade de acesso à folha de reclamação eletrónica mediante o pré-preenchimento da informação relativa ao operador económico visado e respetiva entidade reguladora, por leitura de «QR (Quick Response) Code» através de um

smartphone ou tablet, com recurso a uma aplicação para o efeito.

Neste enquadramento, a presente portaria define, a par do modelo de livro de reclamações físico, fixado pela Portaria n.º 1288/2005, de 15 de dezembro, alterada pelas Portarias n.ºs 70/2008, de 23 de janeiro, e 896/2008, de 18 de agosto, o formato eletrónico do livro de reclamações, a sua edição, preço, fornecimento e distribuição aos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações subsequentes.

A presente portaria define, ainda, as funcionalidades da Plataforma informática que aloja o formato eletrónico do livro de reclamações a qual permite, além da apresentação de reclamações, a submissão de pedidos de informação relacionados com a defesa do consumidor, com observância do disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, e disponibiliza um conjunto de informação estruturada sobre os setores de atividade económica abrangidos.

Foi ouvida a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Assim,

Manda o Governo, pela Secretária de Estado Adjunta e da Modernização Administrativa e pelos Secretários de Estado do Tesouro e Adjunto e do Comércio, ao abrigo do artigo 7.º e do n.º 2 do artigo 12.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, o seguinte:

Artigo 1.º

Âmbito

1 — A presente portaria aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, a serem disponibilizados pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro, e 74/2017, de 21 de junho.

2 — A presente portaria estabelece, ainda, as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações.

Artigo 2.º

Modelo do livro de reclamações físico

1 — O modelo do livro de reclamações consta do anexo I da presente portaria, que dela faz parte integrante.

2 — O livro de reclamações tem formato A4 e é constituído por 25 impressos para reclamação, feitos em triplicado e redigidos nas línguas portuguesa e inglesa.

3 — O duplicado da reclamação permite a sua transformação, após dobragem e colagem, em envelope de mensagem que pode ser endereçado e franqueado.

4 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os modelos são objeto de adequado tratamento gráfico, nomeadamente através de inclusão de cores e de holograma da Direção-Geral do Consumidor (DGC) e da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM, S. A.).

Artigo 3.º

Formato eletrónico do livro de reclamações

1 — O modelo de formulário do livro de reclamações em formato eletrónico consta do anexo II da presente portaria, que dela faz parte integrante.

2 — O livro de reclamações em formato eletrónico é disponibilizado em quatro modalidades constituídas por 25, 250, 500 e 1500 folhas de reclamação, redigidas nas línguas portuguesa ou inglesa e encontra-se alojado na Plataforma Digital, a que se refere o artigo 10.º da presente portaria.

Artigo 4.º

Aquisição do livro de reclamações em formato eletrónico

1 — A aquisição do livro de reclamações em formato eletrónico, em qualquer uma das suas diferentes modalidades, é efetuada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviço através da loja online da INCM, S. A.

2 — O livro de reclamações em formato eletrónico é propriedade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, sendo disponível um único exemplar independentemente do número de estabelecimentos fixos ou permanentes de que disponham, ou de efetuarem vendas em linha.

Artigo 5.º

Edição e venda dos livros de reclamações

1 — Os livros de reclamações, em formato físico e eletrónico, são editados conjuntamente pela INCM, S. A., e pela DGC, constituindo modelos exclusivos da INCM, S. A.

2 — Os livros de reclamações, em formato físico e eletrónico, são vendidos pela INCM, S. A.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o livro de reclamações, em formato físico, pode ser vendido pelas entidades reguladoras e entidades de controlo de mercado competentes mencionadas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, bem como pela DGC.

4 — Para além das entidades mencionadas no número anterior, o livro de reclamações em formato físico pode, ainda, ser vendido pelas associações representativas dos profissionais dos sectores de atividades abrangidos, devendo estas, para esse efeito, estar autorizadas por despacho do diretor-geral do Consumidor, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da entrada do requerimento da entidade interessada.

Artigo 6.º

Preço do livro de reclamações

1 — O preço de venda ao público dos livros de reclamações em formato físico é de € 19,76 por unidade.

2 — O preço de venda ao público do livro de reclamações em formato eletrónico é de 50 % do Livro de Reclamações em formato físico.

3 — Sempre que for adquirido um livro de reclamações em formato físico é oferecido um livro de 25 reclamações em formato eletrónico.

4 — Quando o livro de reclamações em formato físico for vendido pela INCM, S. A., às entidades a que se referem os n.ºs 3 e 4 do artigo 5.º aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:

a) 20 % para encomendas até 500 unidades;

b) 30 % para encomendas iguais ou superiores a 500 unidades;

c) 40 % para encomendas iguais ou superiores a 1000 unidades.

5 — Ao livro de reclamações em formato eletrónico aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:

a) 250 reclamações em formato eletrónico: desconto de 2 % em valor absoluto;

b) 500 reclamações em formato eletrónico: desconto de 5 % em valor absoluto;

c) 1500 reclamações em formato eletrónico: desconto de 10 % em valor absoluto.

6 — O preço referido no n.º 1 será atualizado, quando se justifique, com efeitos a partir de março de cada ano, tendo em conta o índice médio de preços ao consumidor no continente, excluindo a habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Artigo 7.º

Registos

1 — Está sujeita a registo, a efetuar pela INCM, S. A., a identificação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, com nome, morada, número de contribuinte, Código de Classificação de Atividade Económicas (CAE) a cinco dígitos e endereço de correio eletrónico, a quem são vendidos livros de reclamações, em formato físico ou eletrónico, com indicação obrigatória das respetivas quantidades.

2 — Está sujeita a registo, a efetuar pelas entidades vendedoras nos termos dos números 3 e 4 do artigo 5.º, a informação referida no número anterior.

3 — A informação constante do registo efetuado pelas entidades previstas no n.º 4 do artigo 5.º deve ser facultada sempre que solicitada pelas entidades reguladoras ou pelas entidades de controlo de mercado competentes.

4 — A INCM, S. A., comunica mensalmente à DGC a lista das numerações de livros entregues às entidades reguladoras, às entidades de controlo de mercado competentes e às entidades autorizadas nos termos do n.º 4 do artigo 5.º da presente portaria, bem como a lista das numerações de livros vendidos diretamente por si aos estabelecimentos.

5 — A DGC apresenta anualmente ao membro do Governo que tutela a defesa do consumidor um relatório elaborado com base na informação disponibilizada pela INCM, S. A.

Artigo 8.º

Averbamentos ao termo de abertura do livro de reclamações em formato físico

1 — A INCM, S. A., assegura o averbamento ao termo de abertura do livro de reclamações quando ocorra a mudança de morada do estabelecimento, a alteração da atividade ou do respetivo CAE, ou a alteração da designação do estabelecimento do fornecedor de bens ou prestador de serviços, até um máximo de 8 averbamentos por livro.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve comunicar, através da loja online da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, a alteração pretendida, para averbamento no livro de reclamações.

3 — A INCM, S. A., fornece, exclusivamente através de envio postal registado, uma folha de averbamento autoadesiva, com holograma, personalizada com os novos dados do fornecedor de bens ou prestador de serviços e com a numeração do livro a que se destina, que deverá ser aplicada no livro de reclamações.

4 — O preço da folha de averbamento a que se refere o número anterior é de € 6,00.

5 — O preço referido no número anterior, que inclui o serviço de expedição postal, é atualizado de acordo com as atualizações do preço do envio postal registado em conformidade com os critérios de fixação de preços do Serviço Postal Universal.

6 — O modelo de averbamento consta do anexo III da presente portaria, que dela faz parte integrante.

Artigo 9.º

Produção, gestão e reposição de livros de reclamações

A INCM, S. A., assegura a produção, a gestão e a reposição de livros de reclamações com base na previsão de consumos fornecida pela DGC.

Artigo 10.º

Plataforma Digital

1 — A plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações, criada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, adiante denominada Plataforma Digital, permite aos consumidores e utentes:

- a) Apresentar reclamações em formato eletrónico;
- b) Apresentar pedidos de informação em formato eletrónico às entidades reguladoras setoriais ou de controlo do mercado competentes;
- c) 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 sectores de atividade económica abrangidos e com as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.

2 — A Plataforma Digital assegura às entidades reguladoras setoriais e de controlo de mercado competentes o acesso aos respetivos pedidos de informação e reclamações apresentadas em formato eletrónico permitindo a sua gestão e tratamento.

3 — A Plataforma Digital direciona, para os endereços eletrónicos dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, as reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes na plataforma.

4 — A Plataforma Digital possibilita, ainda, a comunicação com outros sistemas informatizados de gestão de reclamações, das entidades com específica competência para apreciar as reclamações, já existentes ou que venham a ser criados após a entrada em vigor da presente portaria.

5 — Numa segunda fase de desenvolvimento, a Plataforma integrará a Rede Telemática de Informação Comum (RTIC), regulamentada pela Portaria n.º 866/2009, de 13 de agosto, bem como funcionalidades de leitura de um código QR, através de um smartphone ou tablet, com recurso a uma aplicação para o efeito, e para preenchimento automático dos dados do operador económico visado e respetiva entidade reguladora.

6 — A gestão e a manutenção da plataforma competem à DGC, em parceria com a INCM, S. A.

Artigo 11.º

Acesso à Plataforma

1 — O acesso à Plataforma realiza-se através do endereço www.livroreclamacoes.pt cujo domínio está alojado na INCM, S. A.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o acesso à Plataforma é disponibilizado nas páginas de entrada dos sítios da Internet das entidades reguladoras e de controlo de mercado, bem como do Portal do Consumidor da DGC e do Portal do Cidadão.

3 — Os fornecedores de bens e os prestadores de serviços disponibilizam na página de entrada do respetivo sítio da Internet, de forma visível e destacada, o acesso à Plataforma Digital.

Artigo 12.º

Ligação à Plataforma pelas entidades reguladoras e de controlo de mercado

A DGC e as entidades reguladoras e de controlo de mercado estão, nos termos da presente portaria, obrigadas a estabelecer uma ligação informática dos seus sistemas à Plataforma Digital, que deve respeitar os princípios de cooperação e de boa gestão e deve ser submetida à apreciação da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Artigo 13.º

Registo e tratamento de pedidos de informação

O pedido de informação é efetuado pelo consumidor, ou utente, através de formulário próprio no modelo constante do Anexo IV à presente portaria e de que dela faz parte integrante.

Artigo 14.º

Articulação entre a Direção-Geral do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

No âmbito de aplicação da presente portaria, a DGC e a INCM, S. A., devem celebrar um protocolo que estabeleça o quadro de articulação entre ambas as entidades, os respetivos procedimentos e demais condições.

Artigo 15.º

Dados pessoais

1 — A Plataforma Digital que disponibiliza o livro de reclamações eletrónico assegura o estrito cumprimento das regras sobre a proteção de dados pessoais, definidas na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto.

2 — As reclamações e pedidos de informação são armazenadas na Plataforma Digital durante um período de 3 anos, salvo se prazo superior for fixado para o fornecedor de bens ou prestador de serviços em legislação especial, em conformidade com o disposto no n.º 3 do artigo 5.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.

Artigo 16.º

Norma transitória

1 — O fornecimento do livro de reclamações em formato físico, com nova folha de instruções e folha para aplicação de averbamentos, está disponível a partir de 15 de outubro de 2017.

2 — O averbamento ao livro de reclamações, a que se refere o artigo 8.º, está disponível na loja online da INCM, S. A., a partir de 15 de outubro de 2017.

3 — Até 1 de janeiro de 2018 o livro de reclamações eletrónico é disponibilizado gratuitamente.

4 — Decorrido o prazo previsto no número anterior é oferecido aos operadores económicos abrangidos, que tenham adquirido o livro físico, um lote de 25 reclamações.

Artigo 17.º

Norma revogatória

1 — A presente portaria revoga a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de dezembro, alterada pelas Portarias n.ºs 70/20087, de 23 de janeiro, e 896/2008, de 18 de agosto.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o anexo I da Portaria n.º 1288/2005, de 15 de dezembro, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 896/2008, de 18 de agosto, mantém-se em vigor até ao dia 14 de outubro de 2017.

Artigo 18.º

Entrada em vigor

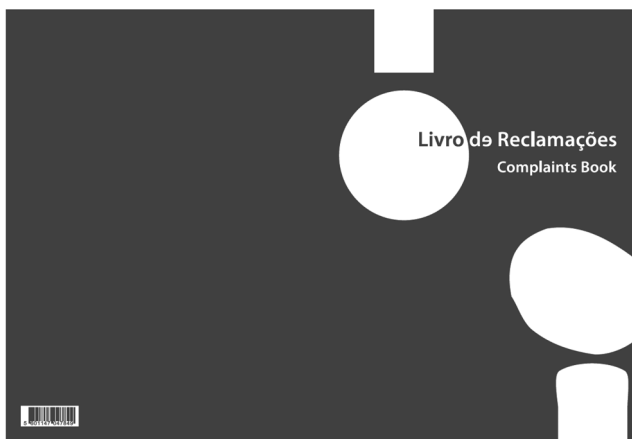
A presente portaria entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Em 29 de junho de 2017.

A Secretária de Estado Adjunta e da Modernização Administrativa, *Graça Maria da Fonseca Caetano Gonçalves*. — O Secretário de Estado do Tesouro, *Álvaro António da Costa Novo*. — O Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, *Paulo Alexandre dos Santos Ferreira*.

ANEXO I

Modelo do livro de reclamações em formato físico, a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º



AVISO

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE LIVRO DE RECLAMAÇÕES DEVE ESTAR SEMPRE DISPONÍVEL NO ESTABELECIMENTO, MESMO QUANDO OS RESPONSÁVEIS SE ENCONTREM AUSENTES, E DEVE SER IMEDIATAMENTE FACULTADO QUANDO SEJA SOLICITADO PELO UTENTE.

(A PREENCHER OBRIGATORIAMENTE PELA ENTIDADE QUE FORNECE ESTE LIVRO)

O presente Livro de Reclamações pertence a

(1) _____

(2) _____

Código do CAE Rev. 3 _ _ _ _ _

Foi adquirido em ____ de _____ de 20 ____.

(3) _____

(4) _____

(1) Denominação do fornecedor de bens/prestador de serviço.
 (2) Morada do estabelecimento.
 (3) Entidade que forneceu o Livro.
 (4) Assinatura do responsável e carimbo da entidade.

Edição conjunta da Direção-Geral do Consumidor e da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

AVERBAMENTO	AVERBAMENTO
AVERBAMENTO	AVERBAMENTO

AVERBAMENTO

AVERBAMENTO

AVERBAMENTO

AVERBAMENTO

> Estabelecimentos dos prestadores de serviços de intermediação financeira em relação a instrumentos financeiros ou equiparados sobre supervisão da CMVM.	CMVM - Comissão do mercado de Valores Mobiliários.
> Instituições de crédito; estabelecimentos das sociedades financeiras, instituições de pagamento, instituições de moeda eletrónica e prestadores de serviços postais (no que se refere à prestação de serviços de pagamento).	BdP - Banco de Portugal.
> Estabelecimentos particulares e cooperativos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário; estabelecimentos do ensino superior particular e cooperativo.	IGEC - Inspeção-Geral da Educação e Ciência.
> Empresas de construção civil; de promoção imobiliária; de administração de condomínios; de avaliação imobiliária ou equiparados, compra e venda de bens imobiliários; de administração de imóveis por conta de outrem; de mediação imobiliária, consultoria e mediação de obras; de gestão, planeamento e fiscalização de obras.	IMPIC - Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P.
> Estabelecimentos de prestadores de cuidados na área da saúde fixos ou móveis e estabelecimentos termais.	ERS - Entidade Reguladora da Saúde.
> Salas de jogo do bingo, casino e salas de máquinas.	Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos do Turismo de Portugal, I.P.
> Marinas.	Captanias da área.
> Estabelecimentos notariais privados.	IRN - Instituto dos Registos e do Notariado I.P.
> Centros de atendimento médico-veterinário.	OMV - Ordem dos Médicos Veterinários.

INDICATIVE AND NON-EXHAUSTIVE LIST OF COMPETENT AUTHORITIES

Activity in which the complaint is inserted	Competent entity to receive the complaint
> Retail shops and shopping centers, laundrettes, dry cleaning and ironing establishments; hairdressing salons, beauty institutes or similar bodies; tattoo and piercing establishments; establishments for the sale, maintenance and repair of new and used bicycles, mopeds, motorbikes and motor vehicles; underground or surface car-parks; undertakers; salarums; establishments for the repair of personal and domestic goods; study and tutoring centers; restaurant and bar establishments not classified as luxury or atypical establishments or declared of interest for tourism; pawnbrokers; physical fitness establishments, regardless of the designation adopted; playgrounds and amusement parks; tourist establishments (hotels, apartment-hotels, pensions; inns; motels; pousadas, tourism villages; tourism apartments; tourism residences; tourism houses in rural areas) local accommodation, camping and caravan sites, real-estate ventures) travel and tourism agencies; tourist animation companies; water amusement parks; holiday camps; and all remaining establishments of a fixed nature, which come into contact with the public and relative to which there is no specific regulatory entry for the purpose.	ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
> Pharmacies, public and private hospital pharmaceutical services.	INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P.
> Artistic performance venues; video rental stores.	IGAC - Inspeção-Geral das Atividades Culturais.
> Water supply; collection and treatment of waste water and management of urban solid waste.	ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.
> Supply of natural gas and piped liquefied petroleum gases; electricity; gas and petrolium stations.	ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
> Electronic and postal communications services.	ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações.
> Transport services: railway, road, maritime and river-based; vehicle inspection centers; driving schools; driving examination centers; passenger motor vehicle rental firms.	AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.
> Air transport.	ANAC - Autoridade Nacional de Aviação Civil.
> Private social security institutions or equivalent institutions, as well as institutions in respect of which cooperation agreements or protocols have been concluded with the District Social Security Centers, I.P. (social support, kindergartens, preschools, occupational activities centers, homes for children and young people, homes for the elderly, day centers, home support, homes for people with disabilities, occupational centers for disabled people, community centers, social canteens, shelter houses).	ISS - Instituto da Segurança Social, I.P. e respetivos centros distritais da segurança social.
> Branches of insurance companies, insurance brokers and agents; pension fund management companies.	ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.
> Establishments of financial intermediation services related to financial instruments or equivalent under CMVM supervision.	CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.
> Credit institutions; financial companies, payment services institutions, electronic money and electronic payments services and postal services related to payment services.	BdP - Banco de Portugal.
> Private and cooperative institutions for pre-school, basic, secondary and higher education.	IGEC - Inspeção-Geral da Educação e Ciência.
> Companies of construction; real estate development; condominium management; real estate valuation; real estate rental, purchase and sale; real estate management procurement; real estate mediation, consulting and mediation of construction works; management, planning and supervision of construction works.	IMPIC - Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P.
> Fixed or mobile establishments for health care providers and thermal spas.	ERS - Entidade Reguladora da Saúde.
> Bingo halls, casinos and gaming machines halls.	Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos do Turismo de Portugal, I.P.
> Marinas.	Captanias da área.
> Private notaries.	IRN - Instituto dos Registos e do Notariado I.P.
> Veterinary clinics.	OMV - Ordem dos Médicos Veterinários.

FOLHA DE INSTRUÇÕES | INSTRUCTIONS SHEET

Antes de reclamar, leia com atenção

1. A reclamação deve ser redigida com esferográfica. A reclamação deve ser efetuada em LETRAS MAIÚSCULAS (A, B, C, ...), legíveis e de forma concisa e objetiva.
2. Depois de efetuada a reclamação devem ser destacados o original, que, no prazo de quinze dias úteis; deve ser enviado, pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente sob pena da prática de contraordenação, e o duplicado, que deve ser entregue ao reclamante.
3. O duplicado destina-se a ficar na posse do reclamante ou a ser remetido por este à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente. Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação deve verificar a informação afurada no estabelecimento. A grelha constante nesta folha de instruções é indicativa e poderá sofrer alterações.
4. Nalguns casos pode existir mais de uma entidade competente pelo que o utente deve informar-se previamente.
5. Caso o reclamante decida remeter a reclamação à entidade competente, deve procurar juntar elementos comprovativos dos factos que motivaram a reclamação (faturas, nomes e moradas de testemunhas, etc.).
6. Os utentes têm o direito a ser atendidos com cortesia e eficiência mas devem igualmente respeitar as normas de atendimento prioritário, bem como as regras usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.

Prior to filing a complaint, please read these instructions carefully

1. The complaint must be written using a ball-point pen. The complaint must be objective and concise, and written in clearly, legible handwriting.
2. After completing the complaint, the original copy must be removed and, within a maximum of fifteen working days; must be sent, by the product supplier/service provider, to the competent regulatory authority or market supervisory body, on penalty of committing a countermanding offence, and the duplicate copy must be submitted to the claimant.
3. The duplicate copy is to remain in the claimant's possession. The claimant may then choose to submit it to the competent regulatory authority or market supervisory body. In order to identify the competent authority to which the complaint should be sent, please consult the information affixed in the respective establishment. The table specified in this instructions sheet is purely indicative and may undergo alterations.
4. In certain cases, there may be more than one competent authority. The user should therefore seek additional information.
5. In the event that the claimant decides to submit the complaint to the competent body, he should attempt to assemble evidence for the facts that motivated the complaint (invoices, names and addresses of witnesses, etc.).
6. Customers have the right to be attended with courtesy and efficiency but must also respect norms of priority service as well as usual norms of polite behaviour in their relationship with the industry professionals.

GRELHA INDICATIVA E NÃO EXAUSTIVA DE ENTIDADES COMPETENTES

Atividade/Estabelecimento onde é efetuada a reclamação	Entidade competente para receber a reclamação
> Estabelecimento de comércio ao retalho, conjuntos comerciais e estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final; lavandarias, estabelecimentos de limpeza a seco e de engomada; salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar; estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings; estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motocicletas e veículos automóveis novos e usados; parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície; agências funerárias; centros de bronzamento artificial; estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos; estabelecimentos de centros de estudos e de explicações; estabelecimentos de restauração ou de bebidas; prestamistas; estabelecimentos de manutenção física independentemente da designação adotada; recintos de diversões; empreendimentos turísticos (estabelecimentos hoteleiros, alojamentos turísticos, apartamentos turísticos, conjuntos turísticos, empreendimentos de turismo de habitação, empreendimentos de turismo no espaço rural, parques de campismo e caravanismo) alojamento local; agências de viagens e turismo; empresas de animação turística; recintos com diversões aquáticas; campos de férias; agências de viagens e turismo e outros estabelecimentos fixos que disponham de contacto com o público e relativamente aos quais não exista entidade reguladora específica para o efeito.	ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
> Farmácias, serviços farmacêuticos hospitalares públicos e privados.	INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P.
> Recintos de espetáculos de natureza artística; estabelecimentos de aluguer de videogames.	IGAC - Inspeção-Geral das Atividades Culturais.
> Fornecedor de água; recolha e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos sólidos urbanos.	ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.
> Fornecedor de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados; energia elétrica, postos de abastecimento de combustíveis.	ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
> Fornecedor de serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais.	ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações.
> Transportes rodoviários, marítimos, fluviais, ferroviários; centros de inspeção automóvel; centros de exames de condução; escolas de condução; aluguer de velocípedes, de motocicletas e de veículos automóveis.	AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.
> Transportes aéreos.	ANAC - Autoridade Nacional de Aviação Civil.
> Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social ou equiparadas, bem como as instituições em relação aos quais existam acordos de cooperação ou protocolos celebrados com os Centros Distritais de Segurança Social, I.P. (tipolo social, creches, pré-escolares; centros de atividade de tempos livres; lares para crianças e jovens; lares para idosos; centros de dia; apoio domiciliário; lares para pessoas com deficiência; centros de atividades ocasionais para deficientes; centros comunitários; cartais sociais; casas-abrigo).	ISS - Instituto da Segurança Social, I.P. e respetivos centros distritais da segurança social
> Estabelecimentos das empresas de seguros, de mediadores e de corretores de seguros; estabelecimentos das sociedades gestoras de fundos de pensões.	ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRAFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA. | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISELY AND OBJECTIVELY.

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CAE

b) MORADA | ADDRESS
LOCALIDADE | LOCALITY CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS
LOCALIDADE | LOCALITY CP

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY

e) PASSAPORTE OU BI/C/ IDENTITY CARD / TEL. | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

DATA | DATE HORA | TIME

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL. E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INVOLVER SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA ORDENAÇÃO PUNÍVEL, NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED BY THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Duplicado* | Duplicate**

ATENÇÃO | ATTENTION
USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY
PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME

b) MORADA | ADDRESS

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME

b) MORADA | ADDRESS

c) NACIONALIDADE | NATIONALITY

d) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD

e) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

DATA | DATE

HORA | TIME

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Destacar pelo picotado, humedecer a superfície de cola e dobrar ao meio.
Cut along the dotted line, moisten the gummed area and fold in half.

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO CONSUMIDOR OU UTILENTE, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE. PARA O EFEITO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA LIVRO.
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CONSUMER OR USER POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY. FOR THIS PURPOSE, PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Triplificado* | Tripled**

ATENÇÃO | ATTENTION
USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY
PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY

c) NACIONALIDADE | NATIONALITY

d) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD

e) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

DATA | DATE

HORA | TIME

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE TRIPLICADO FAZ PARTE INTEGRANTE DO LIVRO E NÃO PODE SER RETIRADO
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS TRIPLICATE COPY FORMS AN INTEGRAL PART OF THE BOOK AND MAY NOT BE REMOVED

REMETENTE | FROM

DESTINATÁRIO | TO

ANEXO II

Modelo do formulário do livro de reclamações em formato eletrónico, a que se refere o n.º 1 do artigo 3.º

1 — A reclamação é efetuada pelo consumidor, ou utente, através de formulário próprio na Plataforma Digital, sendo de preenchimento obrigatório, designadamente, os campos que identificam o consumidor ou utente, o setor objeto de reclamação, o fornecedor de bens ou prestador de serviços visado e a reclamação.

2 — Para apresentar uma reclamação é necessário verificar o correio eletrónico do requerente, o qual deve introduzir o endereço eletrónico e receberá de seguida uma mensagem com um link para prosseguir com a reclamação.

3 — O formulário referido no n.º 1 contém os seguintes elementos:

- a) Identificação do requerente, com nome, número de identificação fiscal, tipo de documento de identificação civil e respetivo número;
- b) Morada de residência do requerente;
- c) Morada do fornecimento de serviço, quando aplicável;
- d) Telefone fixo e móvel;
- e) Setor de atividade objeto da reclamação;
- f) Identificação do fornecedor de bens ou do prestador de serviços com designação social, número de identificação fiscal, morada, telefone móvel ou fixo, website e correio eletrónico;
- g) Motivo setorial;

- h) Descrição da Reclamação;
 i) Reclamação associada, quando aplicável;
 j) Opcionalmente, anexos que o requerente queira juntar e que ajudem à análise do pedido de informação.

4 — Com a submissão da reclamação é automaticamente enviado para o endereço de correio eletrónico indicado pelo consumidor, ou utente, o comprovativo da sua apresentação e um exemplar da reclamação, assinado digitalmente, garantindo a sua proveniência e autenticidade.

5 — A reclamação submetida, nos termos dos números anteriores, é automaticamente enviada para a entidade reguladora sectorial ou de controlo de mercado competente, para conhecimento, e para o fornecedor de bens ou prestador de serviços visado, nos termos do n.º 3 e 4 do artigo 10.º

ANEXO III

Modelo de averbamento do formato físico do livro de reclamações, a que se refere o n.º 6 do artigo 8.º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Averbamento _____

N.º Reclamação _____ até _____

O presente Livro de Reclamações pertence a:

(1) _____

(2) _____

Código do CAE Rev.3 _____

INCM, Data 20/06/2017

(1) Denominação do fornecedor de bens/prestador de serviços
 (2) Morada do estabelecimento

ANEXO IV

Modelo do formulário do pedido de informação, a que se refere o n.º 1 do artigo 13.º

1 — O pedido de informação é efetuado pelo consumidor, ou utente, através de formulário próprio na Plataforma Digital, sendo de preenchimento obrigatório, designadamente, os campos que identificam o consumidor ou utente e o setor objeto da questão.

2 — Para efetuar um pedido de informação é necessário verificar o correio eletrónico do requerente, o qual deve in-

troduzir o endereço eletrónico e receberá, de seguida, uma mensagem com um *link* para prosseguir com o pedido.

3 — O formulário do pedido de informação contém os seguintes elementos;

- a) Identificação do requerente, com nome, número de identificação fiscal, tipo de documento de identificação civil e respetivo número;
 b) Morada de residência do requerente;
 c) Telefone fixo e móvel;
 d) Setor de atividade/Entidade reguladora objeto do pedido de informação;
 e) Descrição do pedido de informação;
 f) Opcionalmente, anexos que o requerente queira juntar e que ajudem à análise do pedido de informação.

4 — Com a submissão do pedido de informação é automaticamente enviado para o endereço de correio eletrónico indicado pelo consumidor, ou utente, o comprovativo da sua apresentação e um exemplar do pedido de informação.

5 — O pedido referido no número anterior é automaticamente enviado para a entidade reguladora sectorial ou de controlo de mercado competente.

FINANÇAS

Portaria n.º 201-B/2017

de 30 de junho

O Programa do XXI Governo Constitucional estabelece como uma das suas prioridades fortalecer, simplificar e desmaterializar a Administração, com o propósito de a tornar mais eficiente e facilitadora da vida dos cidadãos e das empresas, através do lançamento do Programa SIMPLEX+.

Concretizando uma medida do Programa SIMPLEX+ 2016, estabelecem-se os procedimentos para a compensação de créditos entre os contribuintes e o Estado, nos casos em que este último é devedor dos contribuintes, tendo o crédito sido reconhecido por decisão judicial transitada em julgado.

Nestes termos:

Manda o Governo, pelo Ministro das Finanças, ao abrigo do n.º 7 artigo 90.º-A do Código de Procedimento e de Processo Tributário, o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto

A presente portaria regulamenta a compensação de dívidas tributárias com créditos não tributários ao abrigo do artigo 90.º-A do Código de Procedimento de Processo Tributário nos casos em que o crédito tenha sido reconhecido por decisão judicial transitada em julgado.

Artigo 2.º

Âmbito

O procedimento definido na presente portaria é aplicável ao pagamento de dívidas tributárias em fase de cobrança coerciva por compensação, por iniciativa do contribuinte, com créditos não tributários sobre a administração central