

Regime jurídico do livro de reclamações

O livro de reclamações está disponível em 2 formatos:

No formato papel



No formato eletrónico



<https://www.livroreclamacoes.pt>

1ª fase – Entrada em funcionamento da Plataforma do Livro de reclamações eletrónico para os prestadores de serviços públicos essenciais

**01.07
2018**

**01.07
2019**

**01.07
2017**

2005



Com a publicação do DL n.º156/2005, todos os operadores económicos passaram a utilizar um modelo único de Livro de reclamações e a obedecer a procedimentos harmonizados.

2ª fase – Disponibilização do livro de reclamações eletrónico para os demais setores de atividade. **Entre 1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019** decorre um período de adaptação.

Implementação faseada do livro de reclamações eletrónico

1ª fase



Eletricidade



Gás natural



Água e resíduos



Comunicações eletrónicas



Serviços postais

Em vigor desde 1 de julho de 2017 – **Para os prestadores de Serviços Públicos Essenciais**

2ª fase Entre 1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019 – **EM CURSO**

Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços dispõem de um ano para disponibilizar o livro de reclamações eletrónico.

ATENÇÃO: O livro de reclamações eletrónico não substitui o livro de reclamações em papel que deve estar acessível no estabelecimento (ambos são obrigatórios).

Implementação faseada do livro de reclamações eletrónico

2ª fase **EM CURSO**

Entre 1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019

Exemplificando as atividades económicas abrangidas:

- a) As atividades económicas **fiscalizadas pela ASAE** (ex. estabelecimentos de restauração ou bebidas, lavandaria, limpeza a seco e engomadoria, cabeleireiro, beleza ou outros de natureza similar, de tatuagens e colocação de piercings, de manutenção física, de reparação de bens pessoais e domésticos, de estudos e de explicações, funerárias, prestamistas, estabelecimentos hoteleiros e agências de viagens);
- b) As atividades económicas objeto de regulação/ fiscalização sectorial (ex. transportes, serviços financeiros, imobiliário, serviços de saúde, educação).

Implementação faseada do livro de reclamações eletrónico

2ª fase EM CURSO

Entre 1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019

- O operador económico cuja atividade seja fiscalizada pela ASAE, incluindo o que exerça a atividade apenas em linha, que queira estar conectado a partir de 1 de julho de 2018, poderá fazê-lo, devendo para o efeito registar-se na plataforma (ver slide);
- As atividades económicas objeto de regulação por parte das Entidades Reguladoras/fiscalizadoras ANAC, AMT, BdP, ASF, CMVM, IMPIC, ERS, INFARMED, IGAC, IRN, OMV, IGEC e ISS serão integradas ao longo do período de adaptação de acordo com a calendarização a acordar entre a DGC/INCM e a respetiva Entidade Reguladora.

Os operadores económicos destes setores serão contactados para participação no processo de integração.

Procedimentos que o operador económico fiscalizado pela ASAE deve seguir para disponibilizar o livro de reclamações eletrónico



LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Procedimentos que o operador económico fiscalizado pela ASAE (exceto os hotéis, alojamento local e agências de viagens) deve seguir para disponibilizar o livro de reclamações eletrónico:

Nota: para disponibilizar o livro de reclamações eletrónico, o operador económico tem de se registar previamente na plataforma.

1º Passo – aceder à Plataforma do LRE para credenciação (registo) através do link www.livroreclamacoes.pt/entrar ;

2º Passo - Preenchimento de um formulário eletrónico selecionando a opção “registar”;

3º Passo – Após o preenchimento do formulário receberá através de e-mail as credenciais de acesso.


www.livroreclamacoes.pt/entrar

LIVRO DE RECLAMAÇÕES Apoio ao utilizador | ENGLISH

Entrar

Autenticação

Mostrar

 [Registar](#) [Recuperar senha](#)

REPÚBLICA PORTUGUESA
INCM
SIMPLEX+

1

- a) Selecione a ASAE como Entidade Reguladora/Fiscalizadora;
- b) Selecione a(s) CAE que lhe diz respeito (i. é, atividade ou atividades que exerce) de molde a contar na caixa “Atual” as atividades pretendidas;
- c) Clique em “próximo”.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Entidade Reguladora/Fiscalizadora e Sectores de actividade

Entidade Reguladora/Fiscalizadora
ASAE

Selecione os sectores de actividade

Disponível		Atual
CAE: 10711 - Indústria de panificação (pão e produtos afir CAE: 10712 - Indústria de pastelaria e confeitaria CAE: 10850, 82300, 93294 - Espaço de Eventos CAE: 13302 - Estamparias CAE: 14110, 14120, 14131, 14132, 14133, 14140, 14190 - CAE: 14132, 95290 - Atelier de Arranjos de Costura CAE: 15201 -Indústria de Calçado CAE: 18120, 18130, 18140 - Artes Gráficas CAE: 25120 - Serralharias CAE: 31010, 31020, 31030, 31091, 31092, 31093, 31094 -	↔ ↔	CAE: 45110, 45190 - Stand de Automóveis Novos CAE: 45200 - Lavagem veículos automóveis

Próximo

REPÚBLICA PORTUGUESA INCM SIMPLEX+

2

- a) Preencha todos os campos relacionados com a atividade (todos os itens têm uma explicação para ajuda, bastando sobrepor o ponteiro sobre o ponto de interrogação);

NOTA: Apesar de existirem dois campos para inserção de e-mail – um para rececionar as reclamações e outro para o login – poderá utilizar o mesmo endereço de e-mail em ambos os campos)

- b) Clique em “Próximo” para terminar o processo de credenciação.

The screenshot shows a web form titled 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES' with a blue header. The main content area is titled '2. Dados do Operador Económico' and contains several input fields arranged in two columns. The fields are: 'Denominação Social (Obrigatório)', 'Morada (Obrigatório)', 'Nome Comercial (Obrigatório)', 'Localidade (Obrigatório)', 'Campos avançados de pesquisa', 'Código Postal (Obrigatório)', 'NIPC (Obrigatório)', 'Site', 'Telefone/telemóvel', 'Email para notificações de reclamações (Obrigatório)', and 'Email para login (Obrigatório)'. A tooltip 'Ex: 1050-049' is visible over the 'Código Postal' field. At the bottom left, there is a checkbox labeled 'É Franchisado'. At the bottom right, there are two buttons: 'Anterior' and 'Próximo'. The page is divided into three steps, with step 2 highlighted by a blue circle.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

2. Dados do Operador Económico

Denominação Social (Obrigatório)

Morada (Obrigatório)

Nome Comercial (Obrigatório)

Localidade (Obrigatório)

Campos avançados de pesquisa

Código Postal (Obrigatório)

NIPC (Obrigatório)

Site

Telefone/telemóvel

Email para notificações de reclamações (Obrigatório)

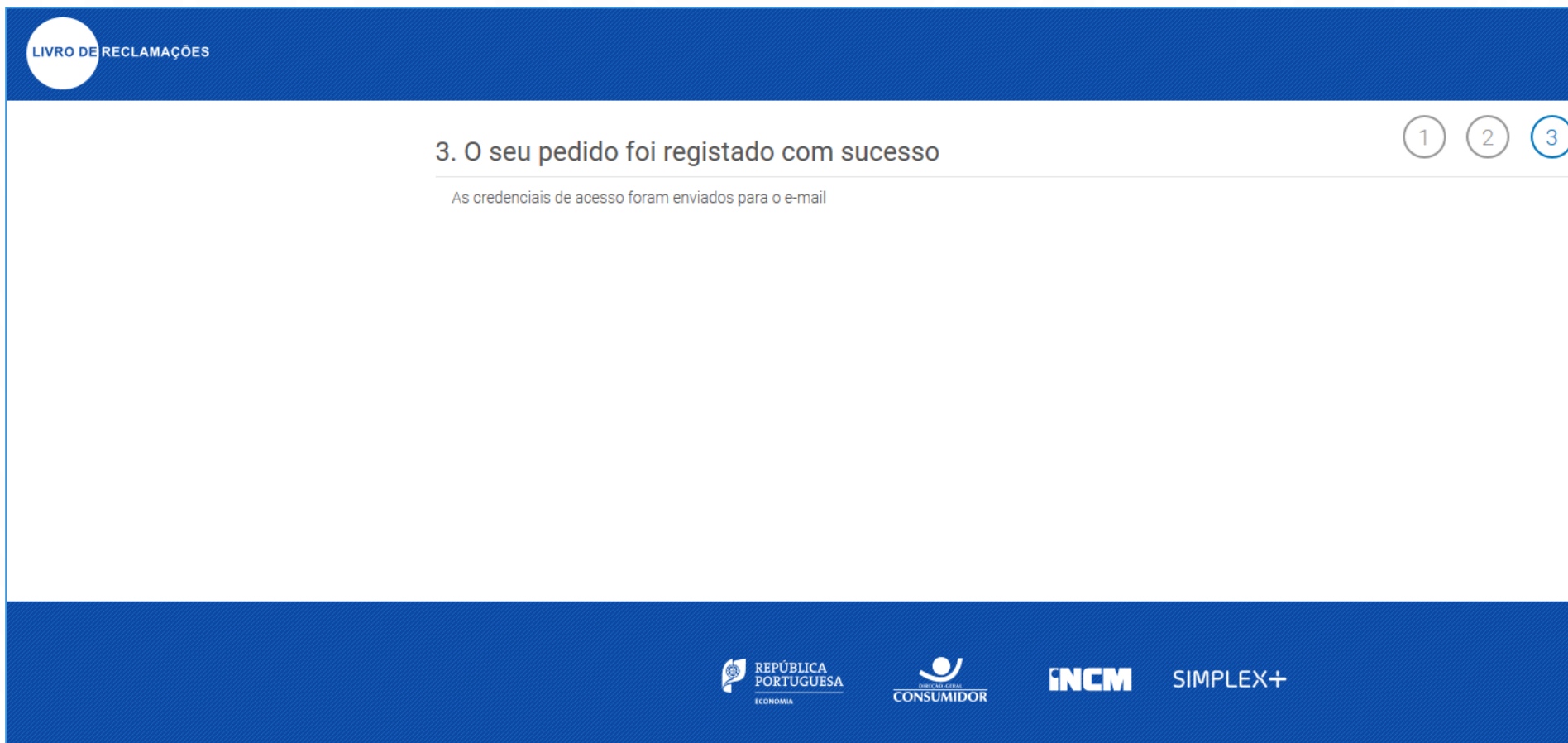
Email para login (Obrigatório)

É Franchisado

Anterior Próximo

3

Com o pedido efetuado, receberá de imediato no email uma mensagem com o assunto “Registo na Plataforma” onde consta o resumo do seu registo e as credenciais de acesso: login e password.



4

Para completar o seu registo deverá ativar a sua conta e alterar a password em www.livroreclamacoes.pt/entrar



Autenticação

Mostrar

[Registar](#) [Recuperar senha](#)



INCM

SIMPLEX+



Nova palavra-chave

Por favor, configure uma nova palavra-chave.

Nova palavra-chave

Senha

Confirme novamente.



INCM

SIMPLEX+

5

Com o processo concluído terá acesso à sua área de trabalho onde poderá gerir as reclamações eletrónicas que lhe forem remetidas.

The screenshot displays the 'Livro de Reclamações' (Book of Complaints) web application interface. At the top, a dark blue header contains the text 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES' on the left and 'Operador Económico' on the right. Below the header is a white navigation bar with a search box labeled 'Pesquisa', a notification bell icon, and a user profile icon. The main content area has a grey background and features a greeting: 'OLÁ Bem vindo ao Gestor do Livro de Reclamações Online'. Below the greeting are four menu items arranged in a 2x2 grid: 'Consulta e tratamento' (with a document icon), 'Gestão de utilizadores' (with a snowflake icon), 'Registo de compras' (with a shopping cart icon), and 'Gestão de dados mestre' (with a gear icon). The bottom section, titled 'Todas as reclamações', contains three large circular gauges representing complaint counts: 'RECEBIDAS' (Received) with a yellow center and dark blue ring, 'TRATADAS' (Treated) with a blue center and dark blue ring, and 'POR TRATAR' (To be treated) with a red center and dark blue ring. All three gauges show a count of '0'. The footer is a dark blue bar with logos for 'REPÚBLICA PORTUGUESA ECONOMIA', 'CONSUMIDOR', 'INCM', and 'SIMPLEX+'.

Obrigações do operador económico no âmbito do livro de reclamações eletrónico

Quando o consumidor preenche a reclamação eletrónica na Plataforma, o operador é notificado* através de e-mail de que existe uma reclamação relativamente à sua atividade.

A partir da data da notificação da existência da reclamação, o operador económico tem a obrigação de, **no prazo de 15 dias úteis**:

- a) **Responder ao consumidor ou utente** para o e-mail indicado na reclamação informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma;
- b) **Comunicar à ASAE a resposta remetida ao consumidor** ou utente em virtude da reclamação formulada, bem como outros elementos que entenda pertinentes.

***Assim que a reclamação é submetida na Plataforma , essa reclamação é também remetida de forma automática para a ASAE.**

Obrigações do operador económico no âmbito do livro de reclamações eletrónico

Os fornecedores de bens e prestadores de serviços devem divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.

Os fornecedores de bens e prestadores de serviços que não disponham de **sítios na Internet** devem ser titulares de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital.

O livro de reclamações eletrónico não substitui o livro de reclamações em papel que deve estar acessível no estabelecimento (ambos são obrigatórios).

Como e onde adquirir o livro de reclamações eletrónico

Aos operadores económicos que já disponham de livro de reclamações em papel será oferecido um livro de 25 reclamações em formato eletrónico.

O preço de venda ao público do livro de reclamações em formato eletrónico com 25 folhas, é € 9,88. O preço do livro em formato físico é de €19,76.

Sempre que o operador económico adquira um livro de reclamações em formato físico à INCM, ser-lhe-á oferecido um livro de 25 reclamações em formato eletrónico.

A aquisição do livro de reclamações em formato eletrónico é efetuada pelo operador económico através da loja online da INCM, S. A.

O livro de reclamações eletrónico está disponível nos formatos 25, 250, 500 e 1500 folhas de reclamação redigidas em língua portuguesa e inglesa.

A Direção-Geral do Consumidor informa



CICLO DE SESSÕES DE ESCLARECIMENTO
LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

Destinatários:
**Associações Empresariais
Empresas/Operadores económicos**

Organização:

 **CONSUMIDOR**

 **REPÚBLICA PORTUGUESA**
ECONOMIA

www.livroreclamacoes.pt

Inscrições para: eventosdgc@dg.consumidor.pt

DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR - Praça Duque de Saldanha, n.º 31 - 1059-013 Lisboa

Mais informações sobre o livro de reclamações no sítio da internet da DGC em
<https://www.consumidor.gov.pt/livro-de-reclamacoes.aspx>



Helpdesk DGC/INCM – 217 810 875 | 2 de julho de 2018

