

LEGAL ALERT

DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21 DE JUNHO

LIVRO DE RECLAMAÇÕES *ON-LINE*

Entrou em vigor o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações (“Livro de Reclamações *On-line*”).

Este diploma altera o Regime Jurídico do Livro de Reclamações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (tal como subsequentemente alterado), e está inserido num contexto de simplificação e modernização da Administração. Surge, assim, uma plataforma digital que permitirá aos consumidores e utentes exercerem o seu direito de queixa por via eletrónica e submeterem pedidos de informação de forma desmaterializada.

A obrigação de disponibilização do Livro de Reclamações *On-line* abrange todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, designadamente aqueles identificados no anexo ao Decreto-Lei, quer desenvolvam a atividade em estabelecimentos instalados com carácter fixo/permanente e tenham contacto com o público, quer desenvolvam a atividade através de meios digitais.

Contudo, o Livro de Reclamações *On-line* será implementado de forma faseada. Numa primeira fase, iniciada no passado dia 1 de julho, esta obrigação incidirá apenas sobre prestadores de serviços essenciais, incluindo, nomeadamente, serviços de: (i) fornecimento de água; (ii) fornecimento de energia elétrica; (iii) fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados; ou (iv) comunicações eletrónicas. Numa segunda fase, esta obrigação tornar-se-á aplicável a outros fornecedores de bens e prestadores de serviços.

Entre as diversas alterações ao Regime Jurídico do Livro de Reclamações, salientamos as seguintes:

- A existência e disponibilização do Livro de Reclamações *On-line* não afasta a obrigatoriedade de disponibilização do formato físico do livro de reclamações;
- Os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que não disponham de sítios na internet devem ser titulares de um endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da plataforma digital;
- De forma a incentivar a utilização desmaterializada, estabeleceu-se que a reclamação no formato eletrónico deve ser objeto de resposta, pelos fornecedores e prestadores de serviços, no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação;
- Caso os consumidores ou utentes estejam impossibilitados de proceder à reclamação por razões de analfabetismo ou incapacidade física, deve o prestador de serviços, o fornecedor dos bens ou qualquer outro responsável pelo atendimento registar a reclamação nos termos descritos oralmente por aquele, sem que isso implique a obrigação de disponibilizar um meio de acesso à plataforma digital;
- O presente Decreto-Lei vem também agilizar o procedimento relacionado com o tratamento das folhas de reclamação em formato físico, prevendo-se a possibilidade das entidades reguladoras setoriais e as entidades de controlo de mercado competentes poderem determinar a obrigatoriedade da remessa da folha de reclamação por via eletrónica;
- O fornecedor de bens ou o prestador de serviços devem manter, por um período de três anos, um arquivo organizado dos originais das folhas de reclamação e dos comprovativos da respetiva remessa no formato eletrónico; e
- O montante das coimas aplicáveis a certo tipo de contraordenações foi reduzido.

Destacamos ainda a entrada em vigor da Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, que define, a par do modelo do livro de reclamações físico, o formato eletrónico do livro de reclamações, a sua edição, o preço, o fornecimento e a distribuição, bem como as funcionalidades da plataforma informática que aloja o Livro de Reclamações *On-line*.

Ana Monjardino [[+ info](#)]
Francisco Vieira de Almeida [[+ info](#)]