

Livro de Reclamações

Legislação aplicável:

- Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio, Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro e Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de novembro - Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral.
- Portaria n.º 1288/2005, de 15 de dezembro, alterada pela Portaria n.º 70/2008, de 23 de janeiro e Portaria n.º 896/2008, de 18 de agosto - Aprova o modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
- Portaria n.º 866/2009, de 13 de agosto - Determina que a Direção-Geral do Consumidor disponibilize em ambiente eletrónico uma rede telemática de informação comum (RTIC) que assegure às entidades reguladoras de controlo de mercado sectorialmente competentes uma plataforma para a gestão das reclamações

A legislação identificada na presente ficha técnica refere-se à legislação mais relevante em vigor neste momento em matéria de *Livro de Reclamações*, não dispensando no entanto, a aplicação futura de eventuais alterações, aditamentos ou retificações de que venha a ser objeto, mesmo não constando da referida ficha, nem a aplicação de outra legislação específica existente ou que venha a existir sobre aquela matéria.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES	Sim	Não
O estabelecimento está obrigado a dispor de Livro de Reclamações?		
Se "Sim" ele encontra-se fisicamente no estabelecimento?		
O modelo de Livro de Reclamações corresponde ao modelo em vigor?		
O Livro de Reclamações apresenta originais por enviar para a entidade competente?		
O Livro de Reclamações apresenta descontinuidade na sua numeração sequencial ou apresenta falta de algum triplicado?		
Encontra-se afixado, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a informação «Este estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações?»		
O modelo de letreiro corresponde ao modelo em vigor?		
Os campos do letreiro encontram-se corretamente preenchidos?		
O estabelecimento mantém, por um período mínimo de 3 anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações encerrados?		

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

I) REGIME

O quadro normativo do Livro de Reclamações é composto pelo Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral, e pela Portaria n.º 1288/2005, de 15 de dezembro, que aprova o modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

Este regime veio prever a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços, constantes do anexo a este diploma, onde constam os Empreendimentos Turísticos e os Estabelecimentos de Restauração e Bebidas.

A referência a «fornecedor de bens ou prestador de serviços» compreende os estabelecimentos constantes do anexo e que:

- i. Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a atividade; e
- ii. Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.

O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a possuir o livro de reclamações no estabelecimento a que respeita a atividade, devendo facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado. Não pode, em caso algum, justificar a falta de livro de reclamações no estabelecimento onde o utente o solicita pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutro estabelecimento ou na sede da empresa.

O Livro de Reclamações deve ser facultado a qualquer pessoa que o solicite, independentemente desta ter ou não consumido qualquer produto ou usufruído de qualquer serviço, sob pena do reclamante solicitar a presença da autoridade policial para que tome nota da ocorrência e, neste caso, a coima prevista não pode ser inferior a metade do montante máximo da coima prevista para a infração correspondente à não entrega imediata do livro.

O reclamante deve preencher a folha da reclamação de forma correta e completa, relativamente à sua identificação e endereço, à identificação e local do estabelecimento (o estabelecimento está obrigado a fornecer os elementos necessários relativos à sua identificação), e à descrição dos factos que motivaram a reclamação.

Após a formulação da reclamação, deverá destacar o original do livro e enviá-lo à ASAE, no prazo máximo de 10 dias úteis, de preferência em carta registada com aviso de receção, por forma a poder comprovar o seu envio em caso de necessidade.

FTF	Versão:	Revisão:	Elaborado por:	Revisto por:	Aprovado por:
01.01	01	02/2016	AHRESP		

Aconselha-se que, aquando do envio do original da reclamação, seja também enviada exposição por parte do estabelecimento sobre o sucedido, para o que se deverá recorrer a apoio técnico jurídico.

O duplicado da reclamação deverá ser entregue ao utente, que o poderá também enviar à ASAE, se assim o entender.

O triplicado deverá permanecer sempre no livro, não devendo nunca dele ser retirado.

No estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, deve estar afixado um letreiro com a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações». Este letreiro deve corresponder ao modelo legalmente aprovado, devendo ainda, no caso dos Empreendimentos Turísticos e dos estabelecimentos de Restauração ou de Bebidas, preencherem-se os respetivos campos da seguinte forma:



O Livro de Reclamações anterior ao modelo em vigor pode ser utilizado até ao respetivo encerramento.

O encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a adquirir um novo livro.

A perda ou extravio do livro de reclamações obriga ainda o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a comunicar imediatamente esse facto à ASAE, devendo, durante o período de tempo em que não disponha do livro, informar o utente sobre a entidade à qual deve recorrer para apresentar a reclamação.

Para evitar futuros inconvenientes, caso uma determinada reclamação seja anulada ou inutilizada, essa menção deverá ser expressamente inscrita pelo reclamante, devendo o prestador de serviços remetê-la à ASAE, como se de uma normal reclamação se tratasse.

A obrigatoriedade do Livro de Reclamações consta ainda do regime jurídico dos Empreendimentos Turísticos (artigo 51.º do Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março e artigo 10.º da Portaria n.º 517/2008, de 25 de junho, para o Alojamento Local).

Quanto à Restauração e Bebidas, o diploma que estabelece os requisitos específicos destes estabelecimentos (Portaria n.º 215/2011, de 31 de maio), exige ainda que, junto à entrada do estabelecimento, em local destacado, seja afixada a indicação sobre a existência de livro de reclamações.

II) FISCALIZAÇÃO

A fiscalização do cumprimento do regime do Livro de Reclamações, nos setores da Hotelaria e da Restauração e Bebidas, compete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), sem prejuízo da competência própria das forças policiais (PSP e GNR).

III) COIMAS E SANÇÕES ACESSÓRIAS

As coimas pelas contraordenações praticadas no âmbito do regime legal do Livro de Reclamações são as seguintes:

Situação / Descrição	Norma Infringida	Sanção	Norma Punitiva
Não possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeita a atividade	Alínea a) do n.º 1 do artigo 3.º	De € 250 a € 3 500 (pessoa singular) e de € 3 500 a € 30 000 (pessoa coletiva) Publicidade da condenação a expensas do infrator	Alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º
Não facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado	Alínea b) do n.º 1 do artigo 3.º	De € 250 a € 3 500 (pessoa singular) e de € 3.500 a € 30 000 (pessoa coletiva) Publicidade da condenação a expensas do infrator	Alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º

Não facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado, tendo o utente requerido a presença de autoridade policial	Alínea b), n.º 1 e n.º 4, do artigo 3.º	De € 1 750 a € 3 500 (pessoa singular) e de € 15 000 a €30.000 (pessoa coletiva)	Alínea a), n.º 1 e n.º 3 do artigo 9.º
Não ter afixado no estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»	Alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º	De € 250 a € 3 500 (pessoa singular) e de € 3 500 a € 30 000 (pessoa coletiva)	Alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º
Não enviar o original da reclamação para a ASAE, no prazo de 10 dias úteis	N.º 1 do artigo 5.º	De € 250 a € 3 500 (pessoa singular) e de € 3 500 a € 30 000 (pessoa coletiva)	Alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º
Não entregar o duplicado da reclamação ao utente ou não conservação de triplicado no livro	N.º 4 do artigo 5.º	De € 250 a € 3 500 (pessoa singular) e de € 3 500 a € 30 000 (pessoa coletiva)	Alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º
Não adquirir um novo livro após encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações	n.º 1 do artigo 8.º	De € 250 a € 3 500 (pessoa singular) e de € 3 500 a € 30 000 (pessoa coletiva)	Alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º
Não comunicar a perda ou extravio do livro de reclamações	n.º 2 do artigo 8.º	De € 250 a € 3 500 (pessoa singular) e de € 3 500 a € 30 000 (pessoa coletiva)	Alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º
Em caso de perda ou extravio do livro de reclamações não informar o utente sobre a entidade à qual deve recorrer para apresentar a reclamação	n.º 3 do artigo 8.º	De € 250 a € 3 500 (pessoa singular) e de € 3 500 a € 30 000 (pessoa coletiva)	Alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º
Não manter, por um período mínimo de três anos, os livros de reclamações que tenha encerrado	Alínea d) do n.º 1 do artigo 3.º	De € 250 a € 2 500 (pessoa singular) e de € 500 a € 5000 (pessoa coletiva)	Alínea b) do n.º 1 do artigo 9.º
Não fornecer ao utente a identificação e o local do estabelecimento, ou não confirmar que o utente preencheu esses campos corretamente na folha da reclamação	N.º 3 do artigo 4.º	De € 250 a € 2 500 (pessoa singular) e de € 500 a € 5000 (pessoa coletiva)	Alínea b) do n.º 1 do artigo 9.º

Letreiro sem a identificação e a morada da ASAE	N.º 6 do artigo 5.º	De € 250 a € 2 500 (pessoa singular) e de € 500 a € 5000 (pessoa coletiva)	Alínea b) do n.º 1 do artigo 9.º
---	---------------------	--	----------------------------------

Se a gravidade da infração o justificar, pode ainda haver lugar à aplicação de sanções acessórias:

- i. Encerramento temporário do estabelecimento, com duração máxima de 2 anos;
- ii. Interdição do exercício da atividade;
- iii. Privação do direito a subsídio ou benefício dado por entidade ou serviço público