

REGULAMENTO SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

João Robles
Cláudia Veloso

jmr@fcblegal.com
cfv@fcblegal.com

Entrou esta semana em vigor, em Angola, o Regulamento sobre a Obrigatoriedade de Existência e Disponibilização do Livro de Reclamações ("Regulamento"), aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 234/16, de 9 de Dezembro.

A aprovação do referido Regulamento surge da necessidade de dotar o ordenamento jurídico angolano de um instrumento que reforce os procedimentos de defesa dos direitos do consumidor, tornando mais acessível o exercício do direito de queixa pelos cidadãos, por forma a combater as condutas contrárias à lei entre os intervenientes na relação de consumo.

I - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Regulamento aplica-se a todos os estabelecimentos de fornecimento de bens e serviços, com carácter temporário ou permanente, bem como aos organismos da administração pública, pessoas colectivas públicas e empresas de capitais públicos que se dediquem à prestação de serviços ou fornecimento de bens.

II - AQUISIÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

O Instituto Nacional de Defesa do Consumidor (INADEC) e as Associações de Defesa dos Consumidores são as entidades responsáveis pela venda dos livros e dos respectivos selos. Os Livros de Reclamação e o selo devem obedecer aos modelos aprovados pelo Regulamento, encontrando-se, desde esta semana, à venda ao público pelo valor de 8.000 AKZ, por unidade.

III - OBRIGAÇÕES DOS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS

De acordo com o estabelecido no Regulamento, o fornecedor de bens e o prestador de serviços, no âmbito da sua actividade, são obrigados a:

- I. Atender a reclamação apresentada pelo consumidor no prazo máximo de 30 dias;



- II. Possuir Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos ou dependências, onde desenvolva a sua actividade;
- III. Entregar imediatamente e gratuitamente ao utente e ao consumidor o Livro de Reclamações, sempre que seja solicitado por este;
- IV. Afixar no seu estabelecimento, ou dependências onde desenvolva a sua actividade, em local de fácil visualização um selo com a seguinte informação "Este estabelecimento dispõe de livro de Livro de Reclamações";
- V. Disponibilizar o Livro de Reclamações aos órgãos de fiscalização e inspecção e às demais autoridades competentes, sempre que solicitado;
- VI. Manter por um período mínimo de 3 anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenham sido encerrados.

IV- REGIME SANCIONATÓRIO

As infracções ao Regulamento são puníveis com pena de multa, correspondendo o valor máximo ao equivalente a 1000 salários mínimos da função pública. Para além da multa, e dependendo da infracção em causa, o INADEC poderá publicar, no jornal oficial de maior circulação, a infracção e a identificação do infractor, bem como incluir o infractor na base de dados e arquivos digitais previstos na Lei de Defesa do Consumidor. Poderão também ser aplicadas de forma individual ou cumulativa outras sanções previstas na Lei de Defesa do Consumidor.

Para qualquer informação ou esclarecimento adicional, por favor não hesite em contactar João Robles ou Cláudia Veloso (jmr@fcblegal.com ou cfv@fcblegal.com)