

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ONLINE E NOVAS REGRAS PARA O REGIME VIGENTE

NEWSLETTER
PORTUGAL
Julho 2017

De modo a concretizar a medida já anunciada no programa SIMPLEX+ 2016, foram publicados dia 21 de Junho e dia 30 de Junho de 2017, respectivamente, o Decreto-Lei n.º 74/2017 e a Portaria n.º 201-A/2017 que, em conjunto, aprovam o Livro de Reclamações Online e introduzem alterações ao já existente Livro de Reclamações, produzindo efeitos desde 1 de Julho de 2017.

Como de positivo, há a destacar: i) a redução do montante das coimas (particularmente o valor mínimo de € 3.500,00 revelava-se efectivamente excessivo) ii) a clarificação de que caso o reclamante se recuse a receber o duplicado da reclamação, esta deve ficar no livro com a menção dessa recusa (o facto de não ser claro o procedimento nestas situações gerou diversos processos de contra-ordenação que se poderiam ter evitado).

Livro de Reclamações Online para já apenas obrigatório para prestadores de serviços públicos essenciais.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ONLINE

No que diz respeito ao Livro de Reclamações Online, os consumidores passam a poder também exercer o seu direito de queixa por via electrónica, num formato regulado e normalizado, disponível em <http://www.livroreclamacoes.pt/>

Porém a implementação do Livro de Reclamações Online far-se-á faseadamente por sector de actividade económica, pelo que, para já, é apenas obrigatória para prestadores de serviços públicos essenciais (e.g. fornecimento de água, electricidade e gás; comunicações electrónicas e serviços postais) prevendo-se o alargamento posterior desta obrigação a outros fornecedores de bens e prestadores de serviços.

A existência de Livro de Reclamações Online não substitui a obrigação de Livro de Reclamações físico no estabelecimento.

Na implementação do Livro de Reclamações Online cabe realçar que:

- a existência de Livro de Reclamações Online não substitui a necessidade de manter Livro de Reclamações físico no estabelecimento;
- a reclamação feita no Livro de Reclamações Online tem de dar lugar a uma resposta ao reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis;
- deve ser junta à reclamação, pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, quando aplicável, a resposta enviada ao reclamante e um exemplar da mensagem publicitária, quando o objecto da reclamação incidir sobre publicidade.

ALTERAÇÕES AO REGIME VIGENTE QUANTO AO LIVRO DE RECLAMAÇÕES “FÍSICO”

Para além dos aspectos positivos acima referidos, com maior relevância, no imediato, para todo o sector empresarial que detém estabelecimentos com contacto com o público, há que atender as seguintes alterações:

- o prazo para o envio das reclamações passou de 10 dias úteis para 15 dias úteis;

Redução da coima aplicada às violações mais comuns - a mínima em mais de 50% (de € 3.500 para € 1.500) e da máxima em 50% (de € 30.000 para € 15.000).



- com o original da reclamação passa a ser obrigatório enviar, quando aplicável, a resposta enviada ao reclamante e um exemplar da mensagem publicitária, quando o objecto da reclamação incidir sobre publicidade;
- o envio do original da reclamação e demais elementos pode ser feito por via digital, i.e. e-mail (e algumas entidades podem mesmo impor que seja obrigatório enviar por via digital) para a entidade competente devendo manter-se um arquivo organizado de tais envios, e comprovativos do respectivo envio, por um período de 3 anos (o mesmo pelo qual se têm de conservar os Livros de Reclamações físicos encerrados).

Duplicados de reclamações recusadas pelo reclamante passam a ficar arquivadas com menção da recusa.

CONTACTOS



Margarida Roda Santos
Sócia
mrs@fcblegal.com



Paulo Sampaio Neves
Associado
psn@fcblegal.com