

A criação deste livro teve por base a preocupação com um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito dos direitos dos consumidores.



ENQUADRAMENTO

O presente diploma visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços.

O diploma institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos constantes do anexo I.

Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços

O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a:

- Possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeita a actividade;
- Facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado;
- Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»;
- Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado.

O fornecedor de bens ou prestador de serviços 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 noutros estabelecimentos, dependências ou sucursais. Sem prejuízo da regra relativa ao preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor de bens ou prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento não pode condicionar a apresentação do livro de reclamações, designadamente à necessidade de identificação do utente.

Quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao utente, este pode requerer a presença da autoridade policial a fim de remover essa recusa ou de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à entidade competente para fiscalizar o sector em causa.

Formulação da reclamação e envio

A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação, na qual o utente descreve de forma clara e completa os factos que a motivam e insere os elementos relativos à sua identificação.

Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento tem a obrigação de destacar do livro de reclamações o original, que, no prazo de cinco dias úteis, deve remeter à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector.

Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento tem ainda a obrigação de entregar o duplicado da reclamação ao utente, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações e dele não pode ser retirado.

Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o utente pode também remeter o duplicado da folha de reclamação à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector de acordo com as instruções constantes da mesma.

O preenchimento deve conter caracteres facilmente legíveis pelo utente, a identificação completa e a morada da entidade junto da qual o utente deve apresentar a reclamação.

Modelo de livro de reclamações

O modelo do livro de reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de letreiro são aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e da defesa do consumidor.

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

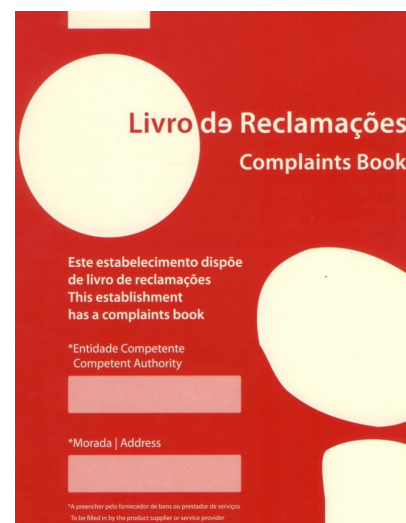
A perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a comunicar imediatamente esse facto à entidade reguladora ou, na falta desta, à entidade de controlo de mercado sectorialmente competente junto da qual adquiriu o livro.

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

Sanções aplicáveis

O não cumprimento das obrigações acima descritas acarreta coimas que podem ir dos 250€ a 5.000€.

Quando a gravidade da infracção o justifique podem



ainda ser aplicadas as seguintes sanções acessórias, nos termos do regime geral das contra-ordenações:

- Encerramento temporário das instalações ou estabelecimentos;
- Interdição do exercício da actividade;
- Privação do direito a subsídio ou benefício outorgado por entidade ou serviço público.

2 - As sanções referidas no número anterior têm duração máxima de dois anos contados a partir da data da decisão condenatória definitiva.

O QUE FAZ A APAMB

A Associação dá apoio jurídico às questões relacionadas com reclamações e esclarece dúvidas. Também identifica quais as actividade abrangidas por esta legislação consultando o Anexo I e posteriores alterações.

Ajuda ainda a identificar as entidades de reporte e que devem constar do afixo do Livro de Reclamações

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Decreto-Lei 156/2005 de 15 de Setembro
Decreto-Lei 371/2007 de 6 de Novembro

Esta e outra legislação poderá ser consultada no site da Associação em: www.apamb.pt