LIVRO DE RECLAMAÇÕES FORMATO PAPEL E FORMATO ELETRÓNICO

DECRETO-LEI 74/2017 - PORTARIA 201-A/2017

O QUE DIZ A LEI? INTRODUÇÃO AO TEMA

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.

Institui a obrigatoriedade de existência, e disponibilização, do livro de reclamações em formato físico e eletrónico a todos os fornecedores de bens e aos prestadores de serviços (consultar anexo na legislação).

OBRIGAÇÕES: FORMATO PAPEL

- Possuir o Livro nos estabelecimentos:
- Facultar imediata e gratuitamente sempre que for pedido;
- Afixar no estabelecimento em local visível e de modo legível as indicações estipuladas na legislação (APAMB tem modelo preenchido corretamente, alternativa ao modelo antigo fornecido pela INCM);
- Manter arquivados os livros utilizados nos últimos 3 anos;
- Enviar os originais às entidades depois de preenchidos;
- Não existe qualquer justificação aceite para a falta do livro;
- Não pode impor nenhum meio alternativo ao Livro de Reclamações;
- Não pode condicionar a apresentação do Livro à necessidade do consumidor se ter de identificar primeiro;
- Na recusa da apresentação do Livro o consumidor pode pedir a intervenção das autoridades policiais;
- É obrigado a responder ao consumidor no prazo de 15 dias úteis.

COMO RECLAMAR

A reclamação obriga ao preenchimento de formulário próprio pelo consumidor contando este com a ajuda de instruções. Este preenchimento deve ser correto e completo no que diz respeito à identificação, endereço, local e data. A descrição da reclamação deve ser clara e completa e restrita aos factos. Fornecendo os elementos necessários a empresa deve confirmar o bom preenchimento feito pelo consumidor.



A pedido do consumidor, nomeadamente se este estiver impossibilitado, a empresa deve ajudar no preenchimento.

ENVIO DA RECLAMAÇÃO

A empresa deve no prazo de 15 dias remeter o original à entidade de controlo.

Deve fazer acompanhar a sua resposta entretanto enviada ao consumidor.

Podem ainda vir a ser anexados esclarecimentos adicionais, entre os quais informação sobre o seguimento dado à reclamação.

O duplicado da reclamação deve ser entregue ao consumidor.

Caso este a recuse deverá ser arquivada mencionando a razão da recusa ou remetê-la à entidade.

O LIVRO

Este livro é constituído por 25 impressos em triplicado, redigidos em português e inglês.

O duplicado da reclamação permite ser transformado em envelope, depois de dobrado e colado, que pode ser endereçado e franqueado.





O QUE OBRIGA A NOVA COMPRA DE LIVRO

- Perda ou Extravio

Sempre que ocorra a perda ou extravio do Livro de Reclamações a empresa tem 5 dias úteis para comunicar por escrito à entidade de controlo (no caso de muitos associados a ASAE).

- Encerramento, Perda ou Extravio

Durante o tempo em que esteja sem Livro de Reclamações a empresa deve publicitar nas instalações, para conhecimento dos consumidores, qual a entidade a que a atividade está obrigada.

O QUE NÃO OBRIGA A NOVA COMPRA DE LIVRO

- Mudança de morada do estabelecimento
- Alteração da atividade
- Alteração do C.A.E.
- Alteração da designação do estabelecimento

Nestes casos deve ser feita comunicação à INCM, S.A. (Imprensa Nacional Casa da Moeda) a alteração de modo a ser feito averbamento no Livro.

OS AVERBAMENTOS

É possível promover averbamentos para algumas situações, evitando assim a compra de novo livro. Estão previstos até 8 averbamento por livro.

A INCM, S.A. Envia por ctt registado uma folha autocolante com as alterações. O custo nesta data é de 6,00€ por cada averbamento mais portes.

OBRIGAÇÕES FORMATO ELETRÓNICO

- Possuir a versão eletrónica;
- Divulgar nos sites em local visível e destacado o acesso à Plataforma Digital;
- Na ausência de site divulgar o endereço de email;
- Responder ao consumidor no prazo máximo de 15 dias úteis;
- Envio do original tal como pedido no formato físico;
- A existência do formato eletrónico não afasta a obrigação de deter em simultâneo o formato físico;
- A ajuda ao consumidor e assegurar o correto preenchimento da folha sem que isso obrigue a disponibilizar um meio de acesso à Plataforma Digital.

A FUNÇÃO DAS ENTIDADES

- Recebem as reclamações;
- Solicitam esclarecimentos adicionais;
- Analisam os dados disponíveis;
- Criam medidas para serem cumpridas;
- Em caso de litígio não resolvido informa o consumidor para os meios alternativos de resolução de Litígios (R.A.L.)
- Arquivam as reclamações indevidas ou que não se configurem como tal.



ACESSO À PLATAFORMA DIGITAL

A plataforma disponibiliza, para além dos pedidos de reclamação, pedidos de informação e consulta.

O endereço é www.livroreclamacoes.pt.

As empresas devem disponibilizar nos seus sites de forma visível e destacada o acesso à Plataforma.

CONTRA-ORDENAÇÕES

Estão previstas penalizações que podem ir dos 150 aos 15.000€ consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva

Competem as fiscalizações maioritariamente à ASAE e a outras entidades a que se recomenda a consulta da legislação, consoante a atividade.

O LIVRO

Este livro é um formulário que se encontra na Plataforma Digital em grupos de 25, 250, 500 e 1500 folhas, redigidas em português e inglês.

A inscrição na plataforma é gratuita e fornece um conjunto de 25 processos sem custos. Para além desse número tem de ser adquirido por compra mais reclamações.

COMO AGIR:

APURAR A SUA SITUAÇÃO

A resposta obrigatória a uma reclamação obriga a que seja internamente apurada a circunstância que gerou tal atitude ao cliente.

Entendida a razão importa responder ponto por ponto às insatisfações apresentadas explicando o ponto de vista da empresa e esclarecendo o cliente.

O apoio ao Associado APAMB permite que seja feita resposta à reclamação. Ouvindo a versão do Associado e as razões apresentadas pelo seu cliente é apresentada sugestão de resposta baseada nos seguintes pontos:

- Mostrar entendimento ao cliente pela reclamação;
- Apresentar argumentos respondendo às questões se a reclamação não for fundamentada;
- Apresentar sugestão de resolução se a reclamação for fundamentada:
- Pedir ao cliente que se pronuncie sobre argumentos e/ou sugestões apresentadas;
- Reiterar disponibilidade para resolver a reclamação pelo diálogo.

MEDIDAS DE CORREÇÃO

É importante aprender com as reclamações independentemente do lado onde estiver a Lei e/ou a razão.

Saber tratar de uma reclamação é evitar a próxima!

Por isso mesmo a questão apresentada numa reclamação deve ser estudada

Reclamar e responder a uma reclamação um exercício de cidadania e respeito pelos direitos do Consumidor!

APLICAÇÃO NO TEMPO

Após a publicação em 2017 da presente legislação foram feitas atualizações aos sites da INCM e à Plataforma Digital tendo as últimas sido identificadas já em 2022.

A leitura integral desta legislação é essencial.