

## QUEM TEM DE TER LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO?

### Quem

Devem possuir e disponibilizar o livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que cumulativamente:



- i) Tenham um estabelecimento com carácter fixo ou permanente onde exerçam de forma exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional a sua atividade; e
- ii) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinados à oferta de produtos ou de serviços ou de manutenção das relação de clientela.



Assim, se o prestador de serviços reunir os dois requisitos, deverá dispor do livro de reclamações (de capa vermelha) no respetivo estabelecimento.

Caso contrário, (ou seja, faltando um dos requisitos), não é obrigatória a disponibilização do livro de reclamações físico.

### Base legal

Alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 2º do Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.



#### Artigo 2.º - Âmbito

1 - São abrangidos pela obrigação de disponibilização do formato físico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, designadamente os identificados no anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, em todos os estabelecimentos que:

- a) Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a atividade; e
- b) 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.

## QUEM TEM DE TER LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO?

### Quem



- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham estabelecimento físico e estejam obrigados a ter Livro de Reclamações físico (em papel);

**Exemplo** – Fornecedor de bens que comercializa roupa em estabelecimento físico aberto ao público.



- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham estabelecimento, onde disponibilizam o Livro de Reclamações físico e que também desenvolvam a sua atividade económica através de meios digitais;

**Exemplo** – Fornecedor de bens que comercializa roupa em estabelecimento fixo aberto ao público e também à distância através de sítio eletrónico.



- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que não tendo estabelecimento físico aberto ao público, desenvolvem uma atividade económica, abrangida pelo regime jurídico de livro de reclamações;

**Exemplo** – Fornecedor de bens que comercializa roupa através do seu sítio da Internet

### Como

- Os fornecedores de bens e prestadores de serviços fiscalizados pela ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, devem registar-se diretamente na Plataforma do livro de Reclamações Eletrónico, de acordo com as instruções do Manual de utilizador disponível no sítio eletrónico da DGC.
- Os operadores económicos que exerçam atividades reguladas por Entidades Reguladoras / fiscalizadoras serão integrados na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, de acordo com a calendarização determinada entre a Direção-Geral do Consumidor, a Imprensa Nacional Casa da Moeda e a respetiva Entidade Reguladora.

### Onde

<https://www.livroreclamacoes.pt/pt/web/guest/registar>

### Quando

Entre 1 de julho de 2018 até 1 de julho de 2019.

### Base legal

Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, no n.º 2 do artigo 2º.



“Artigo 2.º - Âmbito

2 - São abrangidos pela obrigação de disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços designadamente os identificados no anexo ao presente decreto-lei, quer desenvolvam a atividade em estabelecimento que cumpra os requisitos previstos no número anterior ou através de meios digitais”.