

## **SOBRE O LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO:**

O Programa Simplex + 2016 veio alargar a obrigação da disponibilização de Livro de Reclamações Eletrónico a todos os prestadores que já tinham obrigação de ter o Livro de Reclamações em formato de papel. A obrigação de utilização do Livro de Reclamações Eletrónico **não dispensa** o uso do Livro em formato de Papel nos termos do n.º 6 do Artigo 5.º B do Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro, com a formulação conferida pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de Junho.

Assim, os fornecedores de bens e serviços que constem do ANEXO I do Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro, com a formulação conferida pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de Junho, devem passar a utilizar o Livro de Reclamações eletrónico (Publicado no fim deste comunicado). O prazo de implementação desta obrigação está agora na sua segunda fase que decorre até dia 01 de Julho de 2019. Para proceder ao registo como operador económico deverão utilizar um dos dois procedimentos disponíveis.

**O primeiro diz respeito aos agentes económicos que são fiscalizados pela ASAE:** devem formular o seu registo na plataforma [www.livroreclamacoes.pt/entrar](http://www.livroreclamacoes.pt/entrar), escolhendo a ASAE como entidade fiscalizadora/reguladora e seguir os passos de registo. Após o registo receberão um email para conclusão do mesmo, devendo alterar os dados de acesso por razões de segurança. No caso do agente económico (empresa, comerciante, etc.) terem sítio na Internet, deverão colocar – de forma visível – a indicação de que dispõem de Livro de Reclamações Eletrónico. Nos termos da legislação aplicável, a partir da data da notificação da existência da reclamação, o operador económico tem a obrigação de, no prazo de 15 dias úteis:

- a) Responder ao consumidor ou utente para o e-mail indicado na reclamação informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma;
- b) Comunicar à ASAE a resposta remetida ao consumidor ou utente em virtude da reclamação.

**Caso não tenham sítio na Internet, deverão disponibilizar um email para concretização da Reclamação.**

#### Exemplos de atividades fiscalizadas pela ASAE:

- Comércio a retalho e conjuntos comerciais, bem como estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final;
- Comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;
- Restauração ou bebidas;
- Lavandaria, limpeza a seco e engomadoria;
- Cabeleireiro, beleza ou outros de natureza similar;
- Tatuagens e colocação de piercings;
- Manutenção física, independentemente da designação adotada;
- Reparação de bens pessoais e domésticos;
- Estudos e de explicações;
- Serviços funerários;
- Prestamistas;
- Aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;
- Aluguer de videogramas
- Empreendimentos turísticos;
- Alojamento local;
- Agências de viagens e turismo;
- Empresas de animação turística;
- Recintos com diversões aquáticas;
- Campos de férias;
- Estabelecimentos termais;
- Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície

**O segundo respeita aos operadores económicos que exerçam atividades sujeitas a regulação que não seja pela ASAE** - Os operadores económicos que exerçam atividades reguladas pelas Entidades Reguladoras/fiscalizadoras ANAC, AMT, BbP, ASF, CMVM, IMPIC, ERS, INFARMED, IGAC, ERN, OMV, IGEC e ISS, dentre os quais destacamos a Construção Civil, Mediação Imobiliária, Banca, Seguros e farmacêutica, **segundo a informação disponibilizada**, serão contactados para participação no processo de integração, visto que serão inseridos de acordo com uma calendarização a determinar entre a DGC/INCM e a respetiva Entidade Reguladora, o que, tanto quanto pudemos apurar, está com atrasos na execução.

**Exemplos de atividades reguladas:**

- Estabelecimento de empresas na área da construção e do imobiliário;
- Construção civil;
- Promoção imobiliária;
- Administração de condomínios;
- Avaliação imobiliária;
- Arrendamento, compra e venda de bens imobiliários;
- Administração de imóveis por conta de outrem;
- Mediação imobiliária;
- Consultadoria e mediação de obras;
- Gestão, planeamento e fiscalização de obras;
- Estabelecimento de prestadores de serviços de transporte, Rodoviário, Ferroviário, Marítimo e Fluvial
- Aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;
- Transporte Aéreo;
- Marinas;
- Instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento, instituições de moeda eletrónica e prestadores de serviços postais no que se refere à prestação de serviços de pagamento;
- Estabelecimentos das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores de seguros e de sociedades gestoras de fundos de pensões;
- Estabelecimentos de prestadores de serviços de Intermediação financeira em relação a instrumentos financeiros ou equiparados;
- Estabelecimentos dos prestadores de cuidados na área da saúde, unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro e unidades privadas de saúde com atividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção de radiações ionizantes, ultrassons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários e unidades de medicina física e de reabilitação; Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicodependência
- Farmácias e serviços farmacêuticos hospitalares públicos e privados.

**Os operadores dos setores da grande distribuição, dos empreendimentos turísticos e agências de viagens e turismo** - Os operadores económicos no âmbito das atividades de hotelaria, das agências de viagens e turismo e da grande distribuição já se encontram inseridos na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico. Para efeitos de confirmação do registo, estes operadores devem proceder de acordo com as instruções que lhes forem remetidas para a sua caixa de correio eletrónico pela Plataforma.

**Para melhor informação, junto remetemos o ANEXO I onde constam todas as entidades sujeitas à obrigação de disponibilização do Livro de Reclamações:**

1 - Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços de:

- a) Comércio a retalho e conjuntos comerciais, bem como estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final;
- b) Comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;
- c) Restauração ou bebidas;
- d) Lavandaria, limpeza a seco e engomadoria;
- e) Cabeleireiro, beleza ou outros de natureza similar;
- f) Tatuagens e colocação de piercings;
- g) Manutenção física, independentemente da designação adotada;
- h) Reparação de bens pessoais e domésticos;
- i) Estudos e de explicações;
- j) Funerários;
- k) Prestamistas;
- l) Aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;
- m) Aluguer de videogramas;
- n) Notários privados.

2 - Estabelecimento de empresas na área da construção e do imobiliário:

- a) Construção civil;
- b) Promoção imobiliária;
- c) Administração de condomínios;
- d) Avaliação imobiliária;
- e) Arrendamento, compra e venda de bens imobiliários;
- f) Administração de imóveis por conta de outrem;
- g) Mediação imobiliária;
- h) Consultadoria e mediação de obras;

i) Gestão, planeamento e fiscalização de obras.

3 - Estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo:

- a) Empreendimentos turísticos;
- b) Alojamento local;
- c) Agências de viagens e turismo;
- d) Empresas de animação turística;
- e) Recintos com diversões aquáticas;
- f) Campos de férias;
- g) Estabelecimentos termais;
- h) Marinas.

4 - Recintos de espetáculos de natureza artística.

5 - Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície.

6 - Centros de inspeção automóvel, escolas de condução e centros de exames de condução.

7 - Postos de abastecimento de combustíveis.

8 - Casinos, salas de máquinas, salas de jogo do bingo.

9 - Centros de Atendimento Médico-Veterinários.

10 - Estabelecimento de prestadores de serviços públicos essenciais:

- a) Fornecimento de água;
- b) Fornecimento de energia elétrica;
- c) Fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
- d) Comunicações eletrónicas;
- e) Postais;
- f) Recolha e tratamento de águas residuais;
- g) Gestão de resíduos sólidos urbanos.

11 - Estabelecimento de prestadores de serviços de transporte:

- a) Rodoviário;
- b) Ferroviário;
- c) Marítimo;
- d) Fluvial;

e) Aéreo, designadamente, entidades gestoras dos aeroportos e aeródromos nacionais, entidades coordenadoras do processo de atribuição e de facilitação de faixas horárias nos aeroportos nacionais, prestadores de serviços de navegação aérea com exceção dos prestadores de serviços de meteorologia aeronáutica, operadores de transporte aéreo e operadores de trabalho aéreo, entidades prestadoras de serviços de apoio ao transporte aéreo e prestadores de serviços de assistência em escala.

12 - Estabelecimentos das Instituições Particulares de Segurança Social ou equiparadas, bem como estabelecimentos das Instituições em relação às quais existam acordos de cooperação ou protocolos celebrados com os Centros Distritais de Segurança Social, I. P.:

a) No âmbito do apoio às crianças e jovens: creches, creche familiar, estabelecimento de educação pré-escolar, centros de atividades de tempos livres, centros de apoio familiar e aconselhamento parental, lares de infância e juventude e apartamentos de autonomização, casas de acolhimento temporário;

b) No âmbito do apoio a pessoas idosas: centros de convívio, centros de dia, centros de noite, estruturas residenciais para pessoas idosas e acolhimento familiar para pessoas idosas;

c) No âmbito do apoio a pessoas com deficiência: centros de atividades ocupacionais, lares residenciais, residências autónomas, centros de atendimento, acompanhamento e animação de pessoas com deficiência;

d) No âmbito do apoio a pessoas com doenças do foro mental ou psiquiátrico: fóruns socio-ocupacionais, unidades de vida protegida, autónoma e apoiada;

e) No âmbito do apoio a outros grupos: apartamentos de reinserção social, residências para pessoas com VIH/sida, centros de alojamento temporário e comunidades de inserção;

f) No âmbito do apoio à família e comunidade: serviço de atendimento e acompanhamento social, centros comunitários, cantinas sociais, casas de abrigo, centro de apoio à vida e serviços de apoio domiciliário;

g) No âmbito do apoio social: estabelecimentos em que sejam desenvolvidas atividades similares às referidas nas alíneas anteriores ainda que sob designação diferente.

13 — Instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento, instituições de moeda eletrónica, prestadores de serviços postais no que se refere à prestação de serviços de pagamento, e intermediários de crédito.

14 - Estabelecimentos das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores de seguros e de sociedades gestoras de fundos de pensões.

15 - Prestadores de serviços de Intermediação financeira em relação a instrumentos financeiros ou equiparados sob supervisão da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

16 - Estabelecimentos particulares e cooperativos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário.

17 - Estabelecimentos do ensino superior particular e cooperativo.

18 - Estabelecimentos dos prestadores de cuidados na área da saúde:

a) Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro;

b) Unidades privadas de saúde com atividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção de radiações ionizantes, ultrassons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários e unidades de medicina física e de reabilitação;

c) Outros operadores sujeitos à atividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde;

d) Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicodependência.

19 - Farmácias.