



CAPÍTULO I Do objecto e do âmbito de aplicação

Artigo 1.º Objecto

- 1 - 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.
- 2 - O presente decreto-lei institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços, designadamente os constantes do anexo I ao presente decreto-lei e que dele faz parte integrante.
- 3 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, os fornecedores de bens e os prestadores de serviços podem disponibilizar no seu sítio de Internet instrumentos que permitam aos consumidores reclamarem.

Artigo 2.º Âmbito

- 1 - Para efeitos do presente decreto-lei, a referência a «fornecedor de bens ou prestador de serviços» compreende os estabelecimentos referidos no artigo anterior que:
 - a) Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a actividade; 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.
- 2 - O anexo a que se refere o artigo anterior pode ser objecto de aditamentos.
- 3 - O regime previsto neste diploma não se aplica aos serviços e organismos da Administração Pública a que se refere o artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril.
- 4 - O livro de reclamações pode ser utilizado por qualquer utente nas situações e nos termos previstos no presente diploma.
- 5 - Exceptuam-se do disposto no n.º 3 os serviços e organismos da Administração Pública encarregues da prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos que passam a estar sujeitos às obrigações constantes deste decreto-lei.

CAPÍTULO II Do livro de reclamação e do procedimento

Artigo 3.º Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços

- 1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a:
 - a) Possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeita a actividade;
 - b) Facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado;
 - c) 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»;
 - d) Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado.
- 2 - 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.
- 3 - Sem prejuízo da regra relativa ao preenchimento da folha de reclamação a que se refere o artigo 4.º, 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.

- 4 - 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.

Artigo 4.º

Formulação da reclamação

- 1 - A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação.
- 2 - Na formulação da reclamação, o utente deve:
 - a) Preencher de forma correcta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço;
 - b) Preencher de forma correcta a identificação e o local do fornecedor de bens ou prestador do serviço;
 - c) Descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação.
- 3 - Para efeitos do disposto na alínea b) do número anterior, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços está obrigado a fornecer todos os elementos necessários ao correcto preenchimento dos campos relativos à sua identificação, devendo ainda confirmar que o utente os preencheu correctamente.

Artigo 5.º

Envio da folha de reclamação e alegações

- 1 - 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 10 dias úteis, deve ser remetido à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector.
- 2 - Tratando-se de fornecedor de bens ou prestador de serviços não identificado no anexo I ao presente decreto-lei, observado o disposto no número anterior, o original da folha de reclamação deve ser remetido à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector ou, na ausência de uma e outra, à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
- 3 - Para efeitos do disposto nos números anteriores, a remessa do original da folha de reclamação pode ser acompanhada das alegações que o fornecedor de bens ou o prestador de serviço entendam dever prestar, bem como dos esclarecimentos dispensados ao reclamante em virtude da reclamação.
- 4 - 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.
- 5 - 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 ou, tratando-se de fornecedor de bens ou prestador de serviços não identificado no anexo I ao presente decreto-lei e, não havendo uma e outra destas entidades, à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
- 6 - Para efeitos do número anterior, o leteiro a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º deve conter ainda, em caracteres facilmente legíveis pelo utente, a identificação completa e a morada da entidade junto da qual o utente deve apresentar a reclamação.

Artigo 6.º

Procedimento da entidade de controlo de mercado competente e da entidade reguladora do sector

- 1 - Para efeitos de aplicação do presente decreto-lei, cabe à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector:
 - a) Receber as folhas de reclamação e, se for o caso, as respectivas alegações;
 - b) Instaurar o procedimento adequado se os factos resultantes da reclamação indiciarem a prática de contra-ordenação prevista em norma específica aplicável.
- 2 - Fora dos casos a que se refere a alínea b) do número anterior, a entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora deve notificar o fornecedor de bens ou prestador de serviços para que, no prazo de 10 dias úteis, apresente as alegações que entenda por convenientes.
- 3 - Quando da folha de reclamação resultar a identificação suficiente do reclamante, a entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora do sector podem, através de comunicação escrita, informar aquele sobre o procedimento ou as medidas que tenham sido ou venham a ser adoptadas na sequência da reclamação formulada.

- 4 - Quando da folha de reclamação resultar uma situação de litígio, a entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora do sector deve, através de comunicação escrita e após concluídas todas as diligências necessárias à reposição legal da situação, informar o reclamante sobre o procedimento ou as medidas que tenham sido ou venham a ser adoptadas na sequência da reclamação formulada.

CAPÍTULO III

Da edição e venda do livro de reclamações

Artigo 7.º

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 a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º do presente diploma, são aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e da defesa do consumidor, a emitir no prazo de 90 dias a contar da data da publicação do presente diploma.

Artigo 8.º

Aquisição de novo livro de reclamações

- 1 - O encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a adquirir um novo livro.
- 2 - 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.
- 3 - 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.

CAPÍTULO IV

Das contra-ordenações

Artigo 9.º

Contra-ordenações

- 1 - Constituem contra-ordenações puníveis com a aplicação das seguintes coimas:
 - a) De € 250 a € 3500 e de € 3500 a € 30 000, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto nas alíneas a), b) e c) do n.º 1 do artigo 3.º, nos n.ºs 1, 2 e 4 do artigo 5.º e no artigo 8.º;
 - b) De € 250 a € 2500 e de € 500 a € 5000, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 3.º, no n.º 3 do artigo 4.º e no n.º 6 do artigo 5.º
- 2 - A negligência é punível sendo os limites mínimos e máximos das coimas aplicáveis reduzidos a metade.
- 3 - Em caso de violação do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 3.º, acrescida da ocorrência da situação prevista no n.º 4 do mesmo artigo, o montante da coima a aplicar não pode ser inferior a metade do montante máximo da coima prevista.
- 4 - A violação do disposto nas alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 3.º dá lugar, para além da aplicação da respectiva coima, à publicidade da condenação por contra-ordenação num jornal de expansão local ou nacional, a expensas do infractor.

Artigo 10.º

Sanções acessórias

- 1 - Quando a gravidade da infracção o justifique, podem ainda ser aplicadas as seguintes sanções acessórias, nos termos do regime geral das contra-ordenações:
 - a) Encerramento temporário das instalações ou estabelecimentos;
 - b) Interdição do exercício da actividade;
 - c) 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.

Artigo 11.º

Fiscalização e instrução dos processos de contra-ordenação

- 1 - A fiscalização e a instrução dos processos relativos às contra-ordenações previstas no n.º 1 do artigo 9.º compete:
 - a) À Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, quando praticadas em estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços mencionados nas alíneas a), b), c), d), e), f), i), l), m) e t) do n.º 1 do anexo I;
 - b) Ao Instituto do Desporto de Portugal, I.P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea g) do n.º 1 do anexo I;
 - c) À Inspeção-Geral das Actividades Culturais, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas h) e n) do n.º 1 do anexo I;
 - d) Ao INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e dos Produtos de Saúde, I.P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea j) do n.º 1 do anexo I;
 - e) Ao Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea o) do n.º 1 do anexo I;
 - f) Ao Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas p), q), r) e s) do n.º 1 do anexo I;
 - g) Ao Instituto da Segurança Social, I.P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea n) do n.º 3 do anexo I;
 - h) Às respectivas entidades reguladoras, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados no n.º 2 do anexo I;
 - i) Aos respectivos centros distritais da segurança social, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas a) a m) do n.º 3 do anexo I;
 - j) Ao Banco de Portugal, quando praticadas nos estabelecimentos mencionados no n.º 4 do anexo I;
 - l) Ao Instituto de Seguros de Portugal, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 5 do anexo I;
 - m) Às respectivas capitánias, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 6 do anexo I;
 - n) À Ordem dos Médicos Veterinários, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 7 do anexo I;
 - o) À Inspeção-Geral da Educação, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 8 do anexo I;
 - p) À Secretaria-Geral do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 9 do anexo I.
- 2 - A aplicação das coimas e sanções acessórias compete às entidades que, nos termos da lei, são responsáveis pela respectiva aplicação.
- 3 - Compete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica a fiscalização e a instrução dos processos relativos às contra-ordenações previstas no n.º 1 do artigo 9.º quando praticadas em estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços não mencionados no anexo I a este decreto-lei e quando não exista entidade de controlo de mercado competente e entidade reguladora do sector.
- 4 - A receita das coimas reverte em 60% para o Estado, em 30% para a entidade que instrui o processo contra-ordenacional e em 10% para a entidade que aplica a coima quando esta não coincida com a entidade que faz a instrução.
- 5 - Coincidindo na mesma entidade a instrução e a aplicação das coimas, a distribuição da receita é de 60% para o Estado e de 40% para a entidade que instrui o processo.

CAPÍTULO V

Da informação estatística, da uniformização do regime e da avaliação do diploma

Artigo 12.º

Informação sobre reclamações recebidas

- 1 - As entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado competentes devem remeter à Direcção-Geral do Consumidor, com uma periodicidade semestral, informação, designadamente sobre o tipo, natureza e objecto das reclamações apresentadas, identificação das entidades reclamadas e prazo de resolução das reclamações.

- 2 - Para efeitos de aplicação do número anterior, a Direcção-Geral do Consumidor define, em documento a ser remetido às entidades reguladoras do sector e às entidades de controlo de mercado competentes no prazo de 30 dias a contar da data de entrada em vigor do presente decreto-lei, a informação pretendida.

Artigo 13.º

Outros procedimentos

- 1 - A formulação da reclamação nos termos previstos no presente decreto-lei não exclui a possibilidade de o utente apresentar reclamações por quaisquer outros meios e não limita o exercício de quaisquer direitos constitucional ou legalmente consagrados.
- 2 - Sem prejuízo dos procedimentos previstos no presente decreto-lei, as entidades de controlo de mercado competentes e as entidades reguladoras do sector podem estabelecer mecanismos internos, no âmbito das suas competências, que permitam uma resolução mais célere da reclamação e que não diminuam as garantias de defesa das partes.

Artigo 14.º

Avaliação da execução

No final do primeiro ano a contar da data de entrada em vigor do presente decreto-lei, e bianualmente nos anos subsequentes, a Direcção-Geral do Consumidor elabora um relatório de avaliação sobre a aplicação e execução do mesmo, devendo remetê-lo ao membro do Governo responsável pela área da defesa do consumidor.

Artigo 15.º

Uniformização de regime e revogação

- 1 - O regime previsto no presente diploma aplica-se igualmente aos fornecedores de bens, prestadores de serviços e estabelecimentos constantes no anexo II a este diploma, que dele faz parte integrante, sendo revogadas quaisquer outras normas que contrariem o disposto neste decreto-lei.
- 2 - A fiscalização, a instrução dos processos e a aplicação das coimas e sanções acessórias previstas no presente diploma aos fornecedores de bens, prestadores de serviços e estabelecimentos constantes do anexo II cabem às entidades que, nos termos da legislação específica existente que estabelece a obrigatoriedade do livro de reclamações, são competentes para o efeito.
- 3 - O disposto no presente artigo não prejudica a manutenção do livro de reclamações do modelo que, à data da entrada em vigor deste diploma, estiver a ser utilizado até ao respectivo encerramento.

CAPÍTULO VI

Entrada em vigor

Artigo 16.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2006.

ANEXO I

Entidades que, nos termos do n.º 2 do artigo 1.º, passam a estar sujeitas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações

- 1 - Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços:
 - a) Estabelecimentos de comércio a retalho e conjuntos comerciais, bem como estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final;
 - b) Postos de abastecimento de combustíveis;
 - c) Lavandarias, estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria;
 - d) Salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar, independentemente da denominação adoptada;
 - e) Estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings;
 - f) Estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;
 - g) Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada;
 - h) Recintos de espectáculos de natureza artística;
 - i) Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície;

- j) Farmácias;
 - l) Estabelecimentos de aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;
 - m) Estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos;
 - n) Estabelecimentos de aluguer de videogramas;
 - o) Estabelecimentos notariais privados;
 - p) Estabelecimentos das empresas de construção civil;
 - q) Estabelecimentos das empresas de promoção imobiliária;
 - r) Estabelecimentos das empresas de administração de condomínios;
 - s) Estabelecimentos das empresas de avaliação imobiliária;
 - t) Estabelecimentos de centros de estudos e de explicações.
- 2 - Estabelecimentos dos prestadores de serviços seguintes:
- a) Prestadores de serviços públicos essenciais a que se refere a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho;
 - b) Prestadores de serviços de transporte rodoviários, ferroviários, marítimos, fluviais, aéreos, de comunicações electrónicas e postais;
 - c) Prestadores de serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, incluindo os serviços e organismos da Administração Pública que actuem neste sector.
- 3 - Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social em relação aos quais existam acordos de cooperação celebrados com os centros distritais de segurança social:
- a) Creches;
 - b) Pré-escolar;
 - c) Centros de actividade de tempos livres;
 - d) Lares para crianças e jovens;
 - e) Lares para idosos;
 - f) Centros de dia;
 - g) Apoio domiciliário;
 - h) Lares para pessoas com deficiências;
 - i) Centros de actividades ocupacionais para deficientes;
 - j) Centros comunitários;
 - l) Cantinas sociais;
 - m) Casa-abrigos;
 - n) Estabelecimentos das empresas de ocupação de actividades de tempos livres ou outros de natureza similar independentemente da denominação adoptada.
- 4 - Instituições de crédito e sociedades financeiras.
- 5 - Estabelecimentos das empresas de seguros bem como os estabelecimentos de mediadores, corretores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões.
- 6 - Marinas.
- 7 - Clínicas veterinárias.
- 8 - Estabelecimentos particulares e cooperativos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário.
- 9 - Estabelecimentos do ensino superior particular e cooperativo.

Entidades que já se encontram sujeitas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, de acordo com a legislação existente à data da entrada em vigor deste decreto-lei, a que se refere o n.º 1 do artigo 15.º

- 1 - Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços:
 - a) Centros de inspeção automóvel;
 - b) Escolas de condução;
 - c) Centros de exames de condução;
 - d) Empresas de mediação imobiliária;
 - e) Agências funerárias;
 - f) Postos consulares.

- 2 - Estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo:
 - a) Empreendimentos turísticos;
 - b) Estabelecimentos de restauração e bebidas;
 - c) Turismo no espaço rural;
 - d) Agências de viagens e turismo;
 - e) Salas de jogo do bingo;
 - f) Turismo da natureza;
 - g) Empresas de animação turística;
 - h) Recintos com diversões aquáticas;
 - i) Campos de férias;
 - j) Estabelecimentos termais;
 - l) Marina de Ponta Delgada.

- 3 - Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social:
 - a) Instituições particulares de solidariedade social;
 - b) Estabelecimentos de apoio social;
 - c) Serviços de apoio domiciliário.

- 4 - Estabelecimentos dos prestadores de serviços na área da saúde:
 - a) Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro;
 - b) Unidades privadas de saúde com actividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção de radiações ionizantes, ultra-sons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários e unidades de medicina física e de reabilitação;
 - c) Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicodependência;
 - d) Outros operadores sujeitos à actividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde.

Data de actualização **28-11-2007**