

LIVRO DE RECLAMAÇÕES PASSA A ESTAR REGULAMENTADO

Foi publicado recentemente o Decreto Presidencial n.º 234/16, de 9 de Dezembro, que aprovou o Regulamento sobre a Obrigatoriedade e Existência do Livro de Reclamações (o “Regulamento”).

I. ENQUADRAMENTO

Foi publicado recentemente o Decreto Presidencial n.º 234/16, de 9 de Dezembro, que aprovou o Regulamento sobre a Obrigatoriedade e Existência do Livro de Reclamações (o “Regulamento”). Este diploma, que aprova o regime jurídico aplicável ao uso de livros de reclamações e dos selos de identificação nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, ficando também abrangidos por este diploma os estabelecimentos dos organismos da Administração Pública, pessoas colectivas públicas, empresas de capitais públicos ou detidas maioritariamente pelo Estado e empresas concessionárias de serviços públicos.

Pretende-se por esta via reforçar os procedimentos de defesa dos consumidores e pressionar os agentes económicos a melhorarem a qualidade dos serviços prestados. Assim, é agora concedida aos consumidores a possibilidade de exercerem o seu direito de reclamar no local da ocorrência.

II. MODELO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Os livros de reclamações e os selos de identificação, devem obedecer os modelos aprovados pelo Regulamento e é da competência do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor (“INADEC”) a distribuição e a venda dos livros de reclamações assim como dos selos de identificação. Preço de venda ao público é de Kz 8.000 por unidade.

Pretende-se por esta via reforçar os procedimentos de defesa dos consumidores e pressionar os agentes económicos a melhorarem a qualidade dos serviços prestados.

III. OBRIGAÇÕES DOS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Nos termos do presente diploma, os fornecedores de bens e prestadores de serviços devem:

- Atender as reclamações apresentadas pelos consumidores no prazo máximo de 30 dias;
- Possuir livros de reclamações e selos de identificação em todos os estabelecimentos onde desenvolvam as suas actividades;
- Facultar os livros de reclamações aos consumidores sempre que seja solicitado;
- Disponibilizar os livros de reclamações aos órgãos de fiscalização e inspecção e às demais autoridades competentes sempre que tal for solicitado;
- Manter por um período mínimo de 3 anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenham sido encerrados.

Para além da multa, o INADEC poderá divulgar a infracção, identificando ao infractor através de publicação no jornal oficial de maior circulação bem como a inclusão do infractor na base de dados e arquivos digitais previstos na Lei de Defesa do Consumidor.

IV. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO

As reclamações devem ser formuladas pelos consumidores através do preenchimento de uma folha de reclamação que deve conter (i) a identificação do consumidor, (ii) a identificação do fornecedor ou prestador de serviços, e (iii) a descrição clara e completa dos factos que estão na base da reclamação.

Feita a reclamação, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve remeter a via original da reclamação ao INADEC no prazo de 10 dias úteis. Caso considere conveniente, a reclamação remetida ao INADEC poderá ser acompanhada das alegações ou esclarecimentos prévios que o fornecedor de bens ou prestador de serviços pretenda prestar.

Uma segunda via da reclamação deverá ser entregue ao consumidor no momento da reclamação, devendo, por fim, arquivar-se uma terceira via no respectivo livro de reclamações.

O consumidor tem também ainda legitimidade para apresentar no prazo de 10 (dez) dias úteis a sua reclamação junto do INADEC.

V. COMPETÊNCIAS DO INADEC

É da competência do INADEC (i) receber as folhas de reclamação e as respectivas alegações prévias, (ii) instaurar os procedimentos adequados sempre que os factos constantes das reclamações indiciem a prática de infracções administrativas e (iii) sempre que necessário, informar os órgãos de superintendência da actividade cuja matéria deduzida nas reclamações diga respeito.

VI. FISCALIZAÇÃO E REGIME SANCIONATÓRIO

As sanções previstas variam do valor equivalente a 5 salários mínimos da função pública até ao valor equivalente a 1.000 salários, consoante a gravidade da infracção cometida. Em caso de reincidência, as multas aplicadas serão acrescidas de 10% do valor calculado.

Para além da multa, o INADEC poderá divulgar a infracção, identificando ao infractor através de publicação no jornal oficial de maior circulação bem como a inclusão do infractor na base de dados e arquivos digitais previstos na Lei de Defesa do Consumidor. Poderão também ser aplicadas de forma individual ou cumulativa outras sanções previstas na Lei de Defesa do Consumidor.

O presente Decreto Presidencial entra em vigor no dia 7 de Fevereiro de 2017.

A presente Newsletter destina-se a ser distribuída entre Clientes e Colegas e a informação nela contida é prestada de forma geral e abstracta, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo desta Newsletter não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do editor. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto envie um email para gla.geral@gla-advogados.com.

Apartado 10572, Rua Marechal Brós Tito, 35-37, Piso 13, Fracção B, Edifício Escom, Luanda, Angola
T. (+244) 935 147 570 . F. (+244) 222 443 388 . E. geral@gla-advogados.com . www.gla-advogados.com