



TECNOLOGIA E PRIVACIDADE

Livro de Reclamações Eletrónico: Prorrogação do prazo de registo

Na sequência de inúmeras reclamações apresentadas por associações representativas de comerciantes de vários setores de atividade, e devido a problemas de indisponibilidade da plataforma na qual os operadores económicos têm de se registar, o Ministério da Economia anunciou a **prorrogação do prazo de registo dos operadores até 31 de dezembro do corrente ano**, prazo que inicialmente estava previsto para o passado dia 1 de julho.

O Livro de Reclamações Eletrónico foi criado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, no âmbito da Medida Simplex «Informação ao consumidor + simples», que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, visando sobretudo possibilitar a apresentação de reclamações em formato eletrónico, bem como a submissão de pedidos de informação relacionados com a defesa do consumidor ou utente. Apesar de numa primeira fase a obrigatoriedade de registo do Livro de Reclamações Eletrónico ter recaído nos prestadores de serviços públicos essenciais, os restantes operadores económicos tinham de proceder ao registo até ao passado dia 1 de julho através do [site](#), podendo agora fazê-lo até ao final do presente ano.

Recordamos que devem possuir e disponibilizar o livro de reclamações, quer em formato físico, quer eletrónico, todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que, objetivamente:

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

A existência e disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações **não afasta a obrigatoriedade de disponibilização, em simultâneo, do tradicional livro de reclamações em formato físico**, nos estabelecimentos obrigados.

"Dificuldades no acesso à plataforma do livro de reclamações forçam prorrogação do prazo de registo até 31 de dezembro de 2019."

Apesar de a obrigação de afixação do letreiro em modelo aprovado e adquirido juntamente com o Livro de Reclamações, ter sido eliminada através do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, os operadores económicos continuam a ter de afixar não só a informação de que a entidade possui um livro de reclamações, bem como a identificação e morada da entidade competente para apreciar a reclamação em apreço, i.e., a entidade fiscalizadora da atividade económica em causa.

"O livro eletrónico não afasta a obrigatoriedade de disponibilização, em simultâneo, do tradicional livro de reclamações."

Além das obrigações acima referidas, os fornecedores de bens e prestadores de serviços **têm ainda a obrigação de divulgar nos respetivos sítios na internet, em local visível e de forma destacada, o acesso ao Livro Eletrónico de Reclamações através de um *link* que deverá redirecionar o consumidor para a Plataforma Digital disponível [aqui](#)**. Recomendamos que insiram esta opção no website em local apropriado e de fácil acesso, nomeadamente junto aos Termos de Condições e Utilização do website.

Os fornecedores de bens e prestadores de serviços **que não disponham de sítios na Internet devem criar e disponibilizar ao público um endereço de correio eletrónico específico** para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital.

Assim, está na livre escolha do consumidor recorrer ao Livro de Reclamações Eletrónico ou ao tradicional Livro de Reclamações.

Submetida a reclamação através do portal, o prestador de serviços/fornecedor de bens e a entidade reguladora do setor são simultaneamente notificados do teor da reclamação apresentada. O operador económico dispõe do prazo (agora alargado) de 15 dias úteis, a contar da data da receção da reclamação, salvo se for estabelecido prazo inferior em lei especial, para responder à mesma, utilizando para o efeito o endereço eletrónico que o consumidor indicou no formulário de reclamação.

No mesmo prazo, e caso a entidade fiscalizadora seja a ASAE, o operador económico poderá remeter por via eletrónica as folhas de reclamação digitalizadas, assim como a resposta apresentada ao consumidor e outros documentos acessórios pertinentes através do formulário existente no [site](#).

O incumprimento das obrigações acima descritas poderá originar a partir de 1 de janeiro de 2020, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, a aplicação de coimas com valores entre os 150 € e os 1500 €, consoante a infração em apreço tenha sido praticada por uma pessoa singular ou coletiva, sendo a negligência também por si punível.