

## Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, foi alargada a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto amplo de actividades do comércio e dos serviços.

Ao abrigo daquele decreto-lei, passou a ser exigida a existência e disponibilização do livro de reclamações, designadamente, nos estabelecimentos de comércio a retalho, nos postos de abastecimento de combustíveis, nos salões de cabeleireiro, nos estabelecimentos de tatuagens e colocação de *piercings*, nos parques de estacionamento, nos estabelecimentos dos prestadores de serviços públicos essenciais e nas instituições de crédito.

O exercício do direito de queixa, enquanto exercício de cidadania, tornou-se, assim, mais acessível aos consumidores e utentes.

Do mesmo modo, o livro de reclamações, enquanto ferramenta importante de avaliação e conhecimento do mercado, permitiu reconhecer os sectores de actividade em que os direitos e interesses dos consumidores e utentes se encontram menos acautelados.

Passado algum tempo sobre a entrada em vigor do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, a experiência recolhida com a sua aplicação permite, agora, otimizar este instrumento.

Assim, não só é alterado o anexo I do referido decreto-lei, pela introdução de novos estabelecimentos, como é criada uma obrigação geral, para todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que não se encontrem identificados naquele anexo, de possuírem e disponibilizarem o livro de reclamações. São pressupostos desta obrigação a existência de um estabelecimento físico, fixo ou permanente, o contacto directo com o público e o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço. Pretende-se com esta regra evitar uma constante alteração legislativa ao Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, sempre que surja uma nova actividade económica no mercado.

Deste modo, ao anexo I foram aditados, designadamente, os estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos, os estabelecimentos notariais privados, os estabelecimentos das empresas de promoção imobiliária, os estabelecimentos das empresas de ocupação ou de actividades de tempos livres e as clínicas veterinárias.

Na impossibilidade de se proceder no presente decreto-lei à identificação, para efeitos de aplicação dos artigos 5.º e 11.º, da entidade para a qual a reclamação deve ser remetida e das entidades responsáveis pela fiscalização, instrução e aplicação das coimas e sanções acessórias relativamente às reclamações resultantes do fornecimento de um bem ou da prestação de um serviço pelos agentes económicos não identificados no anexo I, estas devem ser remetidas à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector de actividade no qual os agentes económicos se inserem. Não existindo uma e outra, a reclamação deve ser enviada à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.

O presente decreto-lei procede, ainda, à clarificação de alguns aspectos do regime do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, ao afastar do seu âmbito subjectivo de aplicação os fornecedores de bens e prestadores de serviços que exerçam a actividade de forma não sedentária.

Foi promovida a audição do Conselho Nacional do Consumo.

Foram ouvidos, a título facultativo, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a Associação de Consumidores da Região dos Açores, a Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, a União Geral dos Consumidores e a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal.

Assim:

Nos termos da alínea a) do nº 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### **Alteração ao Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro**

Os artigos 1.º, 2.º, 4.º, 5.º, 6.º, 9.º, 11.º, 12.º, 13.º e 14.º do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, passam a ter a seguinte redacção:

#### «Artigo 1.º

[...]

1 - ...

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 do 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

[...]

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 - ...

3 - ...

4 - ...

5 - Exceptuam-se do disposto no nº 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.

#### Artigo 4.º

[...]

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 do 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 - *(Anterior nº 4.)*

#### 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) ...

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.

#### Artigo 9.º

[...]

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 nº 1 do artigo 3.º, nos nºs 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 nº 1 do artigo 3.º, no nº 3 do artigo 4.º e no nº 6 do artigo 5.º

2 - A negligência é punível sendo os limites mínimos e máximos das coimas aplicáveis reduzidos a metade.

3 - ...

4 - ...

#### 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 nº 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 nº 1 do anexo I;

b) Ao Instituto do Desporto de Portugal, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *g*) do nº 1 do anexo I;

c) À Inspecção-Geral das Actividades Culturais, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas *h*) e *n*) do nº 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 nº 1 do anexo I;

e) Ao Instituto dos Registos e do Notariado, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *o*) do nº 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 nº 1 do anexo I;

g) Ao Instituto da Segurança Social, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea n) do nº 3 do anexo I;

h) Às respectivas entidades reguladoras, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados no nº 2 do anexo I;

i) Aos respectivos centros distritais da segurança social, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas a) a m) do nº 3 do anexo I;

j) Ao Banco de Portugal, quando praticadas nos estabelecimentos mencionados no nº 4 do anexo I;

l) Ao Instituto de Seguros de Portugal, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no nº 5 do anexo I;

m) Às respectivas capitánias, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no nº 6 do anexo I;

n) À Ordem dos Médicos Veterinários, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no nº 7 do anexo I;

o) À Inspeção-Geral da Educação, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no nº 8 do anexo I;

p) À Secretaria-Geral do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no nº 9 do anexo I.

2 - ...

3 - Compete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica a fiscalização e a instrução dos processos relativos às contra-ordenações previstas no nº 1 do artigo 9.º, quando praticadas em estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços não mencionados no anexo I deste 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.

## 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

[...]

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 1.º ano a contar da data de entrada em vigor do presente decreto-lei, e bianualmente nos anos subseqüentes, 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 2.º

### **Alteração aos anexos I e II do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro**

Os anexos I e II do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, passam a ter a seguinte redacção:

«ANEXO I

[...]

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) [Anterior subalínea ii) da alínea a).]*

*c) [Anterior subalínea iii) da alínea a).]*

*d) [Anterior subalínea iv) da alínea a).]*

*e) [Anterior subalínea v) da alínea a).]*

f) Estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;

*g) [Anterior subalínea vii) da alínea a).]*

*h) [Anterior subalínea viii) da alínea a).]*

*i) [Anterior subalínea ix) da alínea a).]*

*j) [Anterior subalínea x) da alínea a).]*

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) *[Anterior subalínea i) da alínea b).]*

b) *[Anterior subalínea ii) da alínea b).]*

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 - *[Anterior alínea c).]*

a) *[Anterior subalínea i) da alínea c).]*

b) *[Anterior subalínea ii) da alínea c).]*

c) *[Anterior subalínea iii) da alínea c).]*

d) *[Anterior subalínea iv) da alínea c).]*

e) *[Anterior subalínea v) da alínea c).]*

f) *[Anterior subalínea vi) da alínea c).]*

g) *[Anterior subalínea vii) da alínea c).]*

h) *[Anterior subalínea viii) da alínea c).]*

i) *[Anterior subalínea ix) da alínea c).]*

j) *[Anterior subalínea x) da alínea c).]*

l) *[Anterior subalínea xi) da alínea c).]*

m) *[Anterior subalínea xii) da alínea c).]*

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.

## ANEXO II

[...]

1 - *[Anterior alínea a).]*

a) [Anterior subalínea i) da alínea a).]

b) [Anterior subalínea ii) da alínea a).]

c) [Anterior subalínea iii) da alínea a).]

d) [Anterior subalínea iv) da alínea a).]

e) [Anterior subalínea v) da alínea a).]

f) [Anterior subalínea vi) da alínea a).]

2 - [Anterior alínea b).]

a) [Anterior subalínea i) da alínea b).]

b) [Anterior subalínea ii) da alínea b).]

c) [Anterior subalínea iii) da alínea b).]

d) [Anterior subalínea iv) da alínea b).]

e) [Anterior subalínea v) da alínea b).]

f) [Anterior subalínea vi) da alínea b).]

g) [Anterior subalínea vii) da alínea b).]

h) [Anterior subalínea viii) da alínea b).]

i) [Anterior subalínea ix) da alínea b).]

j) [Anterior subalínea x) da alínea b).]

l) [Anterior subalínea xi) da alínea b).]

3 - [Anterior alínea c).]

a) [Anterior subalínea i) da alínea c).]

b) [Anterior subalínea ii) da alínea c).]

c) [Anterior subalínea iii) da alínea c).]

4 - [Anterior alínea d).]

a) [Anterior subalínea i) da alínea d).]

b) [Anterior subalínea ii) da alínea d).]

c) [Anterior subalínea iii) da alínea d).]

d) [Anterior subalínea iv) da alínea d).]»

Artigo 3.º

### **Republicação**

É republicado, em anexo, que faz parte integrante do presente decreto-lei, o Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, com a redacção actual.

Artigo 4.º

### **Entrada em vigor**

O presente decreto-lei entra em vigor 60 dias após a sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 26 de Julho de 2007. - José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa - Fernando Teixeira dos Santos - Manuel Pedro



*Cunha da Silva Pereira - Henrique Nuno Pires Severiano Teixeira - Alberto Bernardes Costa - António José de Castro Guerra - Rui Nobre Gonçalves - Mário Lino Soares Correia - José António Fonseca Vieira da Silva - António Fernando Correia de Campos - Valter Victorino Lemos - José Mariano Rebelo Pires Gago - Maria Isabel da Silva Pires de Lima.*

Promulgado em 19 de Outubro de 2007.

Publique-se.

O Presidente da República, Aníbal Cavaco Silva.

Referendado em 25 de Outubro de 2007.

O Primeiro-Ministro, *José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa.*

## ANEXO

### 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;

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 nº 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 nº 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 letreiro a que se refere a alínea c) do nº 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 lereiro a que se refere a alínea c) do nº 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 nº 1 do artigo 3.º, nos nºs 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 nº 1 do artigo 3.º, no nº 3 do artigo 4.º e no nº 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 nº 1 do artigo 3.º, acrescida da ocorrência da situação prevista no nº 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 nº 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 nº 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 nº 1 do anexo I;

b) Ao Instituto do Desporto de Portugal, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *g)* do nº 1 do anexo I;

c) À Inspeção-Geral das Actividades Culturais, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas *h)* e *n)* do nº 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 nº 1 do anexo I;

e) Ao Instituto dos Registos e do Notariado, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *o)* do nº 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 nº 1 do anexo I;

g) Ao Instituto da Segurança Social, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *n)* do nº 3 do anexo I;

h) Às respectivas entidades reguladoras, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados no nº 2 do anexo I;

i) Aos respectivos centros distritais da segurança social, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas *a)* a *m)* do nº 3 do anexo I;

j) Ao Banco de Portugal, quando praticadas nos estabelecimentos mencionados no nº 4 do anexo I;

l) Ao Instituto de Seguros de Portugal, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no nº 5 do anexo I;

m) Às respectivas capitánias, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no nº 6 do anexo I;

n) À Ordem dos Médicos Veterinários, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no nº 7 do anexo I;

o) À Inspeção-Geral da Educação, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no nº 8 do anexo I;

p) À Secretaria-Geral do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no nº 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 nº 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 nº 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 nº 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.

## ANEXO II

### **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 nº 1 do artigo 15.º**

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

- a)* Centros de inspecção 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 toxicoddependência;

*d)* Outros operadores sujeitos à actividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde.