

**Assunto:** Newsletter - Alteração ao Regime Jurídico do Livro de Reclamações: Atualização de Informação

**De:** igacgeral <igacgeral@igac.pt>

**Data:** 16-10-2017 12:53

**Para:** "igacgeral@igac.pt" <igacgeral@igac.pt>

Ex.mo(a) Senhor(a)  
Promotor(a) de espetáculos



## LIVROS DE RECLAMAÇÕES



### **SIMPLEX +2017**

#### **ALTERAÇÃO DO REGIME JURÍDICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES - ATUALIZAÇÃO**

(Decreto-Lei 74/2017, de 21 de junho)

(Portaria n.º 201-A/2017, de 21 de junho)

Na sequência da newsletter remetida por esta Inspeção-geral em 14-07-2017, a propósito do novo regime do Livro de Reclamações e na sequência da publicação da Portaria n.º 201-A/2017, de 21 de junho, e de cuidada reflexão sobre os dispositivos deste novo regime, importa clarificar algumas situações que, à primeira vista, possibilitavam a existência de dúvidas interpretativas.

**Assim, temos que da aplicação do Decreto-Lei 74/2017, de 21 de junho e da Portaria n.º 201-A/2017, de 21 de junho, resultam para os PROMOTORES DE ESPETÁCULOS ARTÍSTICOS as obrigações que se enunciam:**

- 1.** Existência e disponibilização imediata e gratuita do livro de reclamações em todos os recintos de espetáculos de natureza artística;
- 2.** Afixação em local visível da identificação e morada completa da entidade competente para apreciar a reclamação;
- 3.** Disponibilização ao reclamante de todos os elementos necessários ao preenchimento da reclamação;
- 4.** Preenchimento da "folha de reclamação" sempre que o reclamante, por motivos de analfabetismo ou incapacidade física, esteja impossibilitado de a preencher;
- 5.** Envio à IGAC do original da folha de reclamação, no prazo de 15 dias;
- 6.** Possibilidade de envio da reclamação por via eletrónica (juntando o comprovativo de envio por esse meio ao original da reclamação que fica na posse do promotor);
- 7.** Obrigação de prestar a colaboração requerida pela IGAC, nomeadamente garantindo o acesso direto às informações e apresentando os documentos ou registos solicitados (<sup>1</sup>). Refira-se que constitui uma boa prática a resposta aos reclamantes, por parte da entidade reclamada, sendo inclusivamente obrigatória para determinados serviços;
- 8.** Obrigação de comunicar à IGAC, em cinco dias úteis, a perda ou extravio do livro de reclamações e, durante o período em que não tenha o livro de reclamações deve o promotor informar o reclamante de que este poderá apresentar queixa junto da IGAC;
- 9.** Obrigação de comunicar à Imprensa Nacional - Casa da Moeda qualquer alteração da designação do estabelecimento, morada ou atividade, para efeitos de averbamento no livro de reclamações;
- 10.** Obrigação de manter, por um período de três anos, um arquivo devidamente organizado dos documentos originais e dos comprovativos da respetiva remessa no formato eletrónico, salvo se prazo superior for fixado em legislação especial.

**(<sup>1</sup>) Informa-se ainda que a violação do dever de colaboração (previsto pelo n.º 6 do artigo 6.º do já citado Decreto-Lei 74/2017, de 21 de junho) constitui contra-ordenação punível com coima de €150 a €2500 e de €500 a €5000, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva.**

A Inspeção-geral  
das Atividades Culturais



**IGAC - 180 anos a proteger as atividades culturais**



Visite o nosso portal