Decreto-Lei nº 19/2008 de 9 de Junho

O livro de reclamações constitui um dos instrumentos que tornam mais acessível o exercício do direito de queixa, ao proporcionar ao consumidor a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu.

A criação do livro de reclamações teve por base a preocupação com um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito dos direitos dos consumidores, sendo que a sua justificação prende-se com a necessidade de tornar mais célere a resolução de conflitos entre os cidadãos consumidores e os agentes económicos, bem como de permitir a identificação, através de um formulário normalizado, de condutas contrárias à lei.

É por este motivo que é necessário incentivar e encorajar a sua utilização, introduzindo mecanismos que o tornem mais eficaz enquanto instrumento de defesa dos direitos dos consumidores e utentes de forma a alcançar a igualdade material dos intervenientes a que se refere o artigo 13º da Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro.

Actualmente, o livro de reclamações está previsto para os estabelecimentos hoteleiros e similares, as agências de viagens e turismo, e nos serviços e organismos da Administração Pública em que seja efectuado atendimento ao público, nos termos do artigo 46º do Decreto-Lei nº 14/94, de 14 de Março, do artigo 65º do Decreto-Regulamentar nº 3/94, de 7 de Fevereiro e do artigo 27º da Lei nº 39/VI/2004, de 2 de Fevereiro, respectivamente, sem que, contudo, até agora, tenham existência efectiva, por falta de regulamentação.

Dada a exiguidade da lista, existem muitos sectores de actividade que não estão abrangidos por esta obrigação, não se justificando que assim seja, sobretudo no que diz respeito à prestação dos serviços públicos essenciais.

Pretende o Governo, em cumprimento do seu Programa, alargar a obrigatoriedade de existência do livro de reclamações a mais sectores. É este o principal objectivo deste diploma: criar uma obrigação geral, para todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços 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.

Não ficam abrangidos pela obrigatoriedade os serviços e organismos da Administração Pública, que continuam a reger-se por legislação específica.

O presente diploma dispõe que o dever de remeter a queixa recai sobre o prestador de serviços ou o fornecedor do bem. No entanto, com o objectivo de assegurar que a reclamação chega, de facto, à entidade competente, o diploma permite que o consumidor envie ele próprio também a reclamação. Para tanto, é reforçado o direito à informação do consumidor, quer através da identificação no letreiro da entidade competente quer na própria folha de reclamação que contém explicitamente informação sobre aquela faculdade.

A obrigatoriedade de existência e da disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços, designadamente os constantes do Anexo do presente Decreto-Lei reforça os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços.

Consagra-se ainda que as reclamações resultantes do fornecimento de um bem ou da prestação de um serviço pelos agentes económicos não identificados no Anexo ao presente Decreto-Lei, aquelas 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 Inspecção-Geral das Actividades Económicas obviando a que nestas situações o consumidor fique desprotegido.

São, assim, reforçadas as garantias de eficácia do livro de reclamações, enquanto instrumento de prevenção de conflitos, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço prestado e dos bens vendidos.

Foram ouvidas as agências de regulação e as associações empresariais e de defesa do consumidor, dado que não foi ainda instalado o Conselho Nacional do Consumo criado pelo Decreto-Regulamentar nº 17/2007, de 10 de Dezembro, por força do artigo 21º da Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro.

Assim,

No uso da faculdade conferida pela alínea a) do nº 2 do artigo 203º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

CAPÍTULO I
Objecto e do âmbito de aplicação

Artigo 1º
Objecto

1. 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 ao presente Decreto-Lei e que dele faz parte integrante.
2. O disposto no presente diploma é aplicável aos serviços e organismos da Administração Pública que prestam 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.
3. Sem prejuízo do disposto no número 1, os fornecedores de bens e os prestadores de serviços podem disponibilizar no seu sítio de Internet instrumentos que permitam aos consumidores reclamarem.
4. O anexo a que se refere o número 1 pode ser alterado por portaria do membro do Governo responsável pelo sector.

Artigo 2º
Âmbito de exclusão

O regime previsto neste diploma não se aplica aos serviços e organismos da Administração Pública abrangidos pelo artigo 27º da Lei nº 39/VI/2004, de 2 de Fevereiro.

Artigo 3º
Definições

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.

CAPÍTULO II
Livro de reclamação e procedimento

Artigo 4º
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 lhe seja solicitado;
c) Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações» e a identificação completa e a morada da entidade junto da qual o utente deve apresentar a reclamação; e
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 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. O fornecedor de bens ou prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento não pode condicionar a apresentação do livro de reclamações à necessidade de identificação do utente, sem prejuízo do disposto na alínea *a*) do número 2 do artigo 5º.
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 5º

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; e
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 é 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 6º

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 deve 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, 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, aos serviços centrais de inspecção de actividades económicas.
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 deve 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 ao presente Decreto-Lei e, não havendo uma e outra destas entidades, aos serviços centrais de inspecção de actividades económicas.

Artigo 7º

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

1. Para efeitos de aplicação do presente diploma, 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

Edição e venda do livro de reclamações

Artigo 8º

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 4º do presente diploma, são aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da economia e da defesa do consumidor, a emitir no prazo de 90 dias a contar da data da publicação do presente diploma.

Artigo 9º

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

Contra-ordenações

Artigo 10º

Contra-ordenações

1. Constituem contra-ordenações puníveis com a aplicação das seguintes coimas:
a) De 25.000$00 a 350.000$00 e 350.000$00 a 3.000.000$00, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto nas alíneas *a*), *b*) e *c*) do número 1 do artigo 4º, nos números 1, 2 e 4 do artigo 6º e
no artigo 9º;
b) De 25.000$00 a 250.000$00 e de 50.000$00 a 500.000$00, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto na alínea *d*) do número 1 do artigo 4º e no número 3 do artigo 6º.
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 número 1 do artigo 4º, acrescida da ocorrência da situação prevista no número 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 número 1 do artigo 3º 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 11º

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; e
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 12º

Fiscalização e instrução dos processos por contra-ordenação

1. A fiscalização e a instrução dos processos de contra-ordenação previstos no número 1 do artigo 10º compete:
a) À Inspecção-Geral das Actividades Económicas, quando praticadas em estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços mencionados nas subalíneas i) a xvii, da alínea *a*) na alínea *b*) do Anexo;
b) À Direcção-Geral de Desportos, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na subalínea xx) da alínea a) do Anexo;

c) Ao Instituto do Património Cultural, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas subalíneas xxii e xxiii) da alínea a) do Anexo;
d) À Direcção-Geral das Farmácias quando praticadas em estabelecimentos mencionados na subalínea xxi) da alínea *a*) do Anexo;
e) Aos serviços competentes do departamento governamental responsável pela construção, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas subalíneas x, xi, xii e xiii) da alínea *a*) do Anexo;
f) Aos serviços competentes do departamento governamental responsável pela solidariedade, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas *d*) e *e*) do Anexo;
g) Aos serviços competentes do departamento governamental responsável pela saúde quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *f*) do Anexo;
h) Ao Banco de Cabo Verde, quando praticadas nos estabelecimentos mencionados nas alíneas *g*) e *h*) do Anexo;
i) Aos serviços competentes do departamento governamental responsável pela educação quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alíneas *i*) e *j*) do Anexo;
j) Às respectivas capitanias, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *k*) do Anexo;
k) Aos serviços competentes do departamento governamental responsável pela saúde animal quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *l*) do Anexo; e
l) Às respectivas entidades reguladoras, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados na alínea *c*) do Anexo.
2. Compete à Inspecção-Geral das Actividades Económicas a fiscalização e a instrução dos processos relativos às contra-ordenações previstas no nº 1 do artigo 9º, quando praticadas em estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços não mencionados no Anexo e quando não exista entidade de controlo de mercado competente e entidade reguladora do sector.
3. 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.
4. 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
Informação estatística, uniformização do regime e avaliação do diploma

Artigo 13º
Informação sobre reclamações recebidas

1. As entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado competentes devem remeter aos serviços centrais de defesa 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, os serviços centrais de defesa do consumidor definem 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 diploma, a informação pretendida.

Artigo 14º

Outros procedimentos

1. A formulação da reclamação nos termos previstos no presente diploma 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 diploma, 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 15º

Avaliação da execução do diploma

No final do 1º ano a contar da data de entrada em vigor do presente diploma, e bianualmente nos anos subsequentes, os serviços centrais de defesa do consumidor elaboram 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.

CAPÍTULO VI

Disposições finais

Artigo 16º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no prazo de 150 dias contados da data da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros.

José Maria Pereira Neves - Manuel Inocêncio Sousa - Cristina Duarte - José Brito - Sara Duarte Lopes

Promulgado em 4 de Junho de 2008.

Publique-se.

O Presidente da República, PEDRO VERONA RODRIGUES PIRES

Referendado 5 de Junho de 2008.

O Primeiro-Ministro, *José Maria Pereira Neves*.

ANEXO

Entidades que, nos termos do número 1 do artigo 1º, estão sujeitas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações

a) Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços:

i. Estabelecimentos de comércio a retalho e conjuntos comerciais, bem como estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final;

ii. Postos de abastecimento de combustíveis;

iii. Lavandarias e estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria;

iv. Salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar, independentemente da denominação adoptada;

v. Estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings;

vi. Estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;

vii. Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície;

viii. Estabelecimentos de aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;

ix. Estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos;

x. Estabelecimentos das empresas de construção civil;

xi. Estabelecimentos das empresas de promoção imobiliária;

xii. Estabelecimentos das empresas de administração de condomínios;
xiii. Estabelecimentos das empresas de avaliação imobiliária;
xiv. Estabelecimentos de centros de estudos e de explicações;
xv. Centros de inspecção automóvel;
xvi. Escolas de condução;
xvii. Centros de exames de condução;
xviii. Empresas de mediação imobiliária;
xix. Agências funerárias;
xx. Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada
xxi. Farmácias;
xxii. Recintos de espectáculos de natureza artística;
xxiii. Estabelecimentos de aluguer de videogramas;
b) Estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo:
i. Empreendimentos turísticos;
ii. Estabelecimentos de restauração e bebidas;
iii. Agências de viagens e turismo;
iv. Empresas de animação turística;
v. Turismo no espaço rural;
vi. Salas de jogo do bingo;
vii. Turismo da natureza;
viii. Empresas de animação turística;
ix. Recintos com diversões aquáticas;
x. Campos de férias;
c) Outros estabelecimentos dos prestadores de serviços seguintes:
i. Prestadores de serviços públicos essenciais a que se refere a Lei n.º 88/VI/2006, de 9 de Janeiro;
ii. Prestadores de serviços de transporte rodoviários, marítimos, aéreos e de comunicações electrónicas e postais;
iii. 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.
d) Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social:
i. Instituições particulares de solidariedade social;
ii. Estabelecimentos de apoio social;
iii. Serviços de apoio domiciliário.
e) Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social em relação aos quais existam acordos de cooperação celebrados com os organismos competentes do departamento governamental responsável pela segurança social:
i. Creches;
ii. Pré-escolar;
iii. Centros de actividade de tempos livres;
iv. Lares para crianças e jovens;
v. Lares para idosos;
vi. Centros de dia;
vii. Apoio domiciliário;
viii. Casa-abrigos;
ix. Lares para pessoas com deficiências;
x. Centros de actividades ocupacionais para deficientes;
xi. Centros comunitários;

xii. Cantinas sociais; e

xiii. Estabelecimentos das empresas de ocupação de actividades de tempos livres ou outros de natureza similar independentemente da denominação adoptada.

f) Estabelecimentos dos prestadores de serviços na área da saúde:

i. Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro;

ii. 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;

iii. Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicodependência;

g) Sucursais das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores e corretores de seguros onde seja efectuado atendimento ao público;

h) Instituições de crédito e parabancárias;

i) Estabelecimentos particulares e cooperativos de educação pré-escolar e dos ensinos básicos e secundário;

j) Estabelecimentos do ensino superior particular;

k) Marinas;

l) Clínicas veterinárias.

O Primeiro-Ministro, *José Maria Pereira Neves*.