

## LIVRO DE RECLAMAÇÕES EM FORMATO ELECTRÓNICO

Com as novas alterações introduzidas, que entraram em vigor no passado dia 1 de Julho, o livro de reclamações passa a estar disponível também em formato electrónico.

Deste modo, os consumidores e utentes passam a ter ao dispor uma plataforma digital onde podem exercer o seu direito de queixa, permitindo aos lesados a apresentação das reclamações, ao mesmo tempo que podem submeter pedidos de informação, bem como consultar informação relacionada.

No entanto, esta desmaterialização do livro de reclamações será um processo faseado e por sectores de actividade económica.

Assim, numa primeira fase, apenas os prestadores de serviços públicos essenciais estão obrigados a disponibilizar o livro de reclamações *online*, sendo posteriormente alargado a outros fornecedores de bens e prestadores de serviços.

As respostas às reclamações lavradas no livro de reclamações *online*, terão de ser dadas pelas entidades reclamados no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da sua apresentação na plataforma digital. Prazo que se mantém, sempre que estejam em causa serviços públicos essenciais e a reclamação tenha sido lavrada em suporte físico do livro de reclamações.

Por outro lado, com vista a assegurar aos consumidores e utentes vulneráveis o pleno exercício do direito de queixa, impõe-se aos fornecedores de bens e prestadores de serviços o dever de auxiliar os consumidores no preenchimento da reclamação.

Para promover um tratamento mais célere e eficaz das reclamações, o envio da folha de reclamação passa a ser acompanhado de elementos relevantes, podendo as entidades reguladoras competentes solicitar esclarecimentos sempre que entendam ser adequados para maior inteligibilidade da situação.

Também as situações em que a obrigação de disponibilizar o livro de reclamações não era clara, passam a estar clarificadas, nomeadamente no caso do fornecimento de bens e prestação de serviços por associações sem fins lucrativos e por empresas locais.

No que toca às contra-ordenações, procedeu-se a um ajuste dos montantes das coimas por se considerar desproporcionadas face à gravidade das infracções.

Já ao nível do sector público, o livro de reclamações, o denominado "Livro Amarelo", também sofreu alterações, simplificando a versão em papel, reduzindo o número de cópias e respectiva tramitação, procedendo-se ao alargamento da utilização das plataformas que suportam a versão electrónica do livro.

Estas alterações, traduzem-se, pois, numa maior protecção da posição jurídica dos consumidores e utentes.

**Lembre-se, cidadão esclarecido é consumidor precavido!**

*apDC* – *associação portuguesa* de Direito do Consumo  
Projecto "Cidadão Esclarecido, Consumidor Precavido", com o apoio "Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores"

