

Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral

Decreto-Lei n.º 156/2005 - Diário da República n.º 178/2005, Série I-A de 2005-09-15

Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral

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 deste livro teve por base a preocupação com um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito dos direitos dos consumidores.

A justificação da medida, inicialmente vocacionada para o sector do turismo e para os estabelecimentos hoteleiros, de restauração e bebidas em particular, prendeu-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 9.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

Actualmente, o livro de reclamações é obrigatório nos serviços e organismos da Administração Pública em que seja efectuado atendimento ao público, nos estabelecimentos de restauração ou de bebidas, nos empreendimentos turísticos, que incluem os estabelecimentos hoteleiros, os meios complementares de alojamento turístico, os parques de campismo públicos e privativos e os conjuntos hoteleiros, nas agências de viagens e turismo, nas casas de natureza, nos empreendimentos de turismo no espaço rural, nos estabelecimentos termais, nas empresas de animação turística, nos recintos com diversões aquáticas, nas entidades organizadoras de campos de férias, nos operadores sujeitos à actividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde, nas unidades privadas que actuem na área do tratamento ou da recuperação de toxicod dependentes, nas unidades de saúde privadas que utilizem, com fins de diagnóstico, de terapêutica e de prevenção, radiações ionizantes, ultra-sons ou campos magnéticos, nas unidades privadas de diálise que prossigam actividades terapêuticas no âmbito da hemodiálise e técnicas de depuração extracorporal afins ou da diálise peritoneal crónica, nas unidades privadas de saúde, entendendo-se como tal «os estabelecimentos não integrados no Serviço Nacional de Saúde que tenham por objecto a prestação de quaisquer serviços médicos ou de enfermagem, com internamento ou sala de recobro» nas unidades de saúde privadas de medicina física, de reabilitação, de diagnóstico, terapêutica e prevenção e de reinserção familiar e sócio-profissional, nas clínicas e nos consultórios dentários privados, nos laboratórios privados que prossigam actividades de diagnóstico, de monitorização terapêutica e de prevenção no domínio da patologia humana, independentemente da forma jurídica adoptada, nos estabelecimentos em que sejam exercidas actividades de apoio social no âmbito da segurança social relativas a crianças, jovens, pessoas idosas ou pessoas com deficiência, bem como os destinados à prevenção e reparação de situações de carência, de disfunção e de marginalização social, nas entidades responsáveis pelo serviço de apoio domiciliário, nos estabelecimentos em que seja exercida a actividade de mediação imobiliária ou de angariação imobiliária, nas escolas de condução, nos centros de inspecções técnicas periódicas de automóveis, nas agências funerárias e nos postos consulares.

Não obstante esta extensa lista, existem 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.

O Programa do XVII Governo Constitucional estabelece no capítulo III, alínea V), a necessidade de alargar a obrigatoriedade de existência do livro de reclamações a mais sectores. É este o principal objectivo deste diploma: tornar obrigatória a existência do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham contacto com o público, com excepção dos serviços e organismos da Administração Pública, que continuam a reger-se pelo disposto no artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

No desenvolvimento desta obrigação, aproveita-se para se proceder à uniformização do regime do livro de reclamações, incluindo neste diploma todas as entidades e estabelecimentos aos quais se aplica presentemente a obrigação de possuir aquele livro.

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.

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 consultados os membros do Conselho Nacional do Consumo.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 11.º do/a Decreto-Lei n.º 317/2009 - Diário da República n.º 211/2009, Série I de 2009-10-30, em vigor a partir de 2009-11-01, produz efeitos a partir de 2009-11-01

Alterado pelo/a Artigo 2.º do/a Decreto-Lei n.º 118/2009 - Diário da República n.º 96/2009, Série I de 2009-05-19, em vigor a partir de 2008-08-17

Alterado pelo/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05

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 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.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05, produz efeitos a partir de 2008-01-05

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; 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 - 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 n.º 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 n.º 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.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05, produz efeitos a partir de 2008-01-05

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 leteiro 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.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05, produz efeitos a partir de 2008-01-05

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 - Para efeitos do número anterior, o letreiro a que se refere a alínea c) do n.º 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.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05, produz efeitos a partir de 2008-01-05

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 indicarem 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.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05, produz efeitos a partir de 2008-01-05

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 letreiro a que se refere a alínea c) do n.º 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 (euro) 250 a (euro) 3500 e de (euro) 3500 a (euro) 30 000, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto nas alíneas a), b) e c) do n.º 1 do artigo 3.º, nos n.os 1, 2 e 4 do artigo 5.º e no artigo 8.º;

b) De (euro) 250 a (euro) 2500 e de (euro) 500 a (euro) 5000, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 3.º, no n.º 3 do artigo 4.º e no n.º 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 n.º 1 do artigo 3.º, acrescida da ocorrência da situação prevista no n.º

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 n.º 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.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05, produz efeitos a partir de 2008-01-05

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 n.º 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 n.º 1 do anexo i;

b) Ao Instituto do Desporto de Portugal, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea g) do n.º 1 do anexo i;

c) À Inspeção-Geral das Actividades Culturais, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas h) e n) do n.º 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 n.º 1 do anexo i;

e) Ao Instituto dos Registos e do Notariado, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea o) do n.º 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 n.º 1 do anexo i;

g) Ao Instituto da Segurança Social, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea n) do n.º 3 do anexo i;

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

i) Aos respectivos centros distritais da segurança social, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas a) a m) do n.º 3 do anexo i;

j) Ao Banco de Portugal, quando praticadas nos estabelecimentos mencionados no n.º 4 do anexo i;

l) Ao Instituto de Seguros de Portugal, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 5 do anexo i;

m) Às respectivas capitánias, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 6 do anexo i;

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

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

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

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 118/2009 - Diário da República n.º 96/2009, Série I de 2009-05-19, em vigor a partir de 2009-08-17, produz efeitos a partir de 2009-08-17

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06

Capítulo V

Da informação estatística, da uniformização do regime e da avaliação do diploma

Artigo 12.º

Rede telemática de informação comum

1 - A Direcção-Geral do Consumidor cria uma rede telemática de informação comum (RTIC), destinada ao registo e tratamento das reclamações dos utentes e consumidores constantes do livro de reclamações.

2 - A RTIC visa garantir a comunicação e o intercâmbio de informação estatística em matéria de conflitualidade de consumo decorrente das reclamações e assegura o seu armazenamento e gestão por parte das entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes, proporcionando aos reclamantes e reclamados o acesso à informação sobre a sua reclamação, com observância do disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro.

3 - As entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes estão obrigadas a registar e a tratar directamente as reclamações recebidas através do livro de reclamações na RTIC ou a providenciar ligações entre esta rede e a sua própria rede que permitam a comunicação de dados entre as duas redes, de forma a cumprir os objectivos previstos no número anterior.

4 - A participação da entidade reguladora ou de controlo de mercado competente na RTIC formaliza-se através de protocolo a celebrar com a Direcção-Geral do Consumidor, devendo respeitar os princípios de cooperação e boa gestão.

5 - O consumidor ou utente reclamante bem como o profissional reclamado têm acesso à RTIC para consulta da fase em que se encontra a sua reclamação.

6 - O modo de funcionamento da RTIC, a forma como são registadas as reclamações, bem como o acesso das entidades reguladoras ou de controlo de mercado e dos reclamantes e reclamados à rede, são objecto de portaria do membro do Governo responsável pela área da defesa dos consumidores, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da publicação do presente decreto-lei.

7 - É assegurado à Inspeção-Geral das Actividades em Saúde (IGAS) o acesso à RTIC, de acordo com as competências previstas no seu diploma orgânico, através da subscrição de protocolo a celebrar com a Direcção-Geral do Consumidor.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 118/2009 - Diário da República n.º 96/2009, Série I de 2009-05-19, em vigor a partir de 2009-08-17, produz efeitos a partir de 2009-08-17

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05

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.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05, produz efeitos a partir de 2008-01-05

Artigo 14.º

Avaliação da execução do diploma

No final do 1.º 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.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05, produz efeitos a partir de 2008-01-05

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.

Assinatura

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 29 de Julho de 2005. - José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa - Fernando Teixeira dos Santos - Manuel Pedro Cunha da Silva Pereira - José Manuel Vieira Conde Rodrigues - António José de Castro Guerra - José António Fonseca Vieira da Silva - Francisco Ventura Ramos - Maria de Lurdes Reis Rodrigues - Mário Vieira de Carvalho.

Promulgado em 14 de Agosto de 2005.

Publique-se.

O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendado em 1 de Setembro de 2005.

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

Anexo I

Entidades que, nos termos do n.º 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;

i) Estabelecimento de comércio a retalho e conjuntos comerciais a que se refere a Lei n.º 12/2004, de 30 de Março;

b) Postos de abastecimento de combustíveis;

c) Lavandarias e 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) Os 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 n.º 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 deficiência;
- i) Centros de actividades ocupacionais para deficientes;
- x) Centros comunitários;
- j) Cantinas sociais;
- l) Casas-abrigos;
- m) Sucursais das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores e corretores de seguros onde seja efectuado atendimento ao público;
- n) Instituições de crédito;

4 - Instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento, instituições de moeda eletrónica e prestadores de serviços postais no que se refere à prestação de serviços de pagamento.

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.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 4.º do/a Decreto-Lei n.º 242/2012 - Diário da República n.º 215/2012, Série I de 2012-11-07, em vigor a partir de 2012-11-08

Alterado pelo/a Artigo 6.º do/a Decreto-Lei n.º 317/2009 - Diário da República n.º 211/2009, Série I de 2009-10-30, em vigor a partir de 2009-11-01

Alterado pelo/a Artigo 2.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05

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 diploma, a que se refere o n.º 1 do artigo 15.º

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

- a) Centros de inspeção 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 toxicodependência;

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

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 2.º do/a Decreto-Lei n.º 371/2007 - Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06, em vigor a partir de 2008-01-05, produz efeitos a partir de 2008-01-05