

Modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações

Portaria n.º 1288/2005 - Diário da República n.º 239/2005, Série I-B de 2005-12-15

Aprova o modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

Portaria n.º 1288/2005
de 15 de Dezembro

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços mencionados no seu anexo I, prevê no artigo 7.º que o modelo do livro de reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de letreiro que deve ser afixado nos estabelecimentos comerciais, são aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo que tutelam as finanças e a defesa do consumidor.

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, manda o Governo, pelos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e da Inovação, o seguinte:

Artigo 1.º

Âmbito

Pela presente portaria procede-se à aprovação do modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com a alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, bem como à aprovação do modelo de letreiro a ser afixado nos respectivos estabelecimentos.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Portaria n.º 70/2008 - Diário da República n.º 16/2008, Série I de 2008-01-23

Artigo 2.º

Modelos

- 1 - O modelo do livro de reclamações e o do letreiro constam, respectivamente, dos anexos I e II da presente portaria, que dela fazem parte integrante.
- 2 - O livro de reclamações tem formato A4 e é constituído por 25 impressos para reclamação, feitos em triplicado e redigidos nas línguas portuguesa e inglesa.
- 3 - O duplicado da reclamação permite a sua transformação, após dobragem e colagem, em envelope de mensagem que pode ser endereçado e franqueado.
- 4 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os modelos são objecto de adequado tratamento gráfico, nomeadamente através de inclusão de cores e de holograma da Direcção-Geral do Consumidor e da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Portaria n.º 70/2008 - Diário da República n.º 16/2008, Série I de 2008-01-23

Artigo 3.º

Edição e venda do livro de reclamações

- 1 - O livro de reclamações é editado conjuntamente pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., e pela Direcção-Geral do Consumidor, constituindo modelo exclusivo da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.
- 2 - O livro de reclamações é vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.
- 3 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, o livro de reclamações pode ser vendido pelas entidades reguladoras e entidades de controlo de mercado competentes mencionadas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com as

alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, bem como pela Direcção-Geral do Consumidor.

4 - Para além das entidades mencionadas no número anterior, o livro de reclamações pode ainda ser vendido pelas associações representativas dos profissionais dos sectores de actividades abrangidos pelo regime constante no Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, devendo estas para esse efeito estar autorizadas por despacho do director-geral do Consumidor, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da entrada do requerimento da entidade interessada.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Portaria n.º 70/2008 - Diário da República n.º 16/2008, Série I de 2008-01-23

Artigo 4.º

Preço do livro de reclamações

- 1 - O preço de venda ao público do livro de reclamações é de (euro) 18 por unidade e inclui o letreiro informativo constante do anexo II.
- 2 - Quando o livro de reclamações for vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., às entidades a que se referem os n.os 3 e 4 do n.º 3.º aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:
 - a) 20% para encomendas até 500 unidades;
 - b) 30% para encomendas iguais ou superiores a 500 unidades;
 - c) 40% para encomendas iguais ou superiores a 1000 unidades.
- 3 - O preço expresso em euros referido no n.º 1 deste número, com poder aquisitivo referente ao ano de 2006, será actualizado quando se justifique com efeitos a partir de Março de cada ano, tendo em conta o índice médio de preços ao consumidor no continente, excluindo a habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Artigo 5.º

Registos

- 1 - Está sujeita a registo, a efectuar pelas entidades vendedoras nos termos do n.º 3.º, a identificação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços a quem são vendidos livros de reclamações com indicação obrigatória das respectivas quantidades.
- 2 - No que se refere ao estabelecido no n.º 4 do n.º 3.º, a informação constante do registo é facultada sempre que seja solicitada pelas entidades reguladoras ou pelas entidades de controlo de mercado competentes.
- 3 - A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., comunica mensalmente à Direcção-Geral do Consumidor a lista das numerações de livros entregues às entidades reguladoras, às entidades de controlo de mercado competentes e às entidades autorizadas nos termos do n.º 4 do n.º 3.º da presente portaria a lista das numerações de livros vendidos directamente por si aos estabelecimentos.
- 4 - A Direcção-Geral do Consumidor apresenta anualmente ao membro do Governo que tutela a defesa do consumidor um relatório elaborado com base na informação disponibilizada pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Portaria n.º 70/2008 - Diário da República n.º 16/2008, Série I de 2008-01-23

Artigo 6.º

Livros de reclamações existentes

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., elabora e disponibiliza uma adenda para efeitos de inclusão nos livros de reclamações do modelo aprovado pela Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, que à data da entrada em vigor da presente portaria se encontrem na posse das entidades editoras e entidades vendedoras mencionadas nos n.os 3 e 4 do n.º 3.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 2.º do/a Portaria n.º 70/2008 - Diário da República n.º 16/2008, Série I de 2008-01-23

Artigo 7.º

Produção, gestão e reposição de livros de reclamações

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., assegura a produção, a gestão e a reposição de livros de reclamações com base na previsão de consumos fornecida pela Direcção-Geral do Consumidor.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Portaria n.º 70/2008 - Diário da República n.º 16/2008, Série I de 2008-01-23

Artigo 8.º

Articulação entre a Direcção-Geral do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

No âmbito de aplicação da presente portaria, a Direcção-Geral do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., devem celebrar um protocolo que estabeleça o quadro de articulação entre ambas as entidades, os respectivos procedimentos e demais condições

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 1.º do/a Portaria n.º 896/2008 - Diário da República n.º 158/2008, Série I de 2008-08-18

Artigo 9.º

Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2006.

Assinatura

Em 7 de Dezembro de 2005.

O Ministro de Estado e das Finanças, Fernando Teixeira dos Santos. - O Ministro da Economia e da Inovação, Manuel António Gomes de Almeida de Pinho.

Anexo I

(ver modelo no documento original)

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 2.º do/a Portaria n.º 896/2008 - Diário da República n.º 158/2008, Série I de 2008-08-18

Anexo II

(ver modelo no documento original)