

## **MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO**

### **Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro**

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 privados 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 extracorporeal 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:

## 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 diploma institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos constantes do anexo I a este diploma, que dele faz parte integrante.

#### Artigo 2.º

##### **Âmbito**

1—Para efeitos do presente diploma, a referência a «fornecedor de bens ou prestador de serviços» compreende os estabelecimentos referidos no artigo anterior.

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.

## 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 letreiro 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**

A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação, na qual o utente descreve de forma clara e completa os factos que a motivam e insere os elementos relativos à sua identificação.

### Artigo 5.º **Envio da folha de reclamação**

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 cinco dias úteis, deve remeter à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector.

2—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.

3—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.

4—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.

#### Artigo 6.º

### **Procedimento da entidade reguladora e da entidade de controlo de mercado competente**

1—Para efeitos de aplicação do presente diploma, cabe à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora, nos termos do artigo 11.º:

- a) Receber as folhas de reclamação que lhe sejam enviadas;
- 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 o prestador de serviços para que, no prazo de 10 dias úteis, apresente as alegações que entenda por convenientes.

3 — A entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora pode, em função do conteúdo da reclamação formulada pelo utente e das alegações apresentadas pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, tomar as medidas que entenda adequadas, de acordo com as atribuições que lhe estão conferidas por lei.

#### 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 € 250 a € 3500 e de € 3500 a € 30 000, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto nas alíneas a) e b) 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 € 250 a € 2500 e de € 500 a € 5000, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto nas alíneas c) e d) do n.º 1 do artigo 3.º

2—A tentativa e a negligência são puníveis.

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.

##### 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 por contra-ordenação**

1—A fiscalização e a instrução dos processos de contra-ordenação previstos no artigo anterior compete:

- a) À Inspeção-Geral das Actividades Económicas, quando praticadas em estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços mencionados nas subalíneas i), ii), iii), iv), v), vi) e ix) da alínea a) do anexo I;
- b) Ao Instituto do Desporto de Portugal, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na subalínea vii) da alínea a) do anexo I;
- c) À Inspeção-Geral das Actividades Culturais, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na subalínea viii) da alínea a) do anexo I;

- d) Ao Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na subalínea x) da alínea a) do anexo I;
- e) Às respectivas entidades reguladoras, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados na alínea b) do anexo I;
- f) Aos respectivos centros distritais da segurança social, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea c) do anexo I;
- g) Ao Instituto de Seguros de Portugal, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea d) do anexo I;
- h) Ao Banco de Portugal, quando praticadas nos estabelecimentos previstos na alínea e) do anexo I;
- i) Ao Ministério da Educação, quando praticadas em estabelecimentos previstos na alínea f) 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—A receita das coimas reverte em 60% para o Estado e em 40% para a entidade que instrui o processo contra-ordenacional.

## CAPÍTULO V

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

#### Artigo 12.º

#### **Informação estatística**

As entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado competentes devem remeter ao Instituto do Consumidor, com periodicidade semestral, informação estatística sobre o tipo e a natureza das reclamações recenseadas.

#### Artigo 13.º

#### **Outros procedimentos**

A formulação de reclamação nos termos previstos no presente diploma não exclui a possibilidade de o consumidor apresentar reclamações por quaisquer outros meios e não limita o exercício de quaisquer direitos legal ou constitucionalmente consagrados.

#### Artigo 14.º

#### **Avaliação da execução do diploma**

No final do 3.º ano a contar da data da entrada em vigor do presente diploma, o Instituto do Consumidor elabora um relatório de avaliação sobre a aplicação e execução do mesmo, devendo remetê-lo ao membro do Governo que tutela a defesa do consumidor.

#### 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.

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.**

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

- i) Estabelecimento de comércio a retalho e conjuntos comerciais a que se refere a Lei n.º 12/2004, de 30 de Março;*
- 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 venda e de reparação de automóveis novos e usados;*
- vii) Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada;*
- viii) Os recintos de espectáculos de natureza artística;*
- ix) Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície;*
- x) Farmácias;*

b) Estabelecimentos dos prestadores de serviços seguintes:

- i) Prestadores de serviços públicos essenciais a que se refere a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho;*
- ii) Prestadores de serviços de transporte rodoviários, ferroviários, marítimos, fluviais, aéreos, de comunicações electrónicas e postais;*

c) Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social em relação aos quais existam acordos de cooperação celebrados com os centros distritais de 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)* Lares para pessoas com deficiência;
- ix)* Centros de actividades ocupacionais para deficientes;
- x)* Centros comunitários;
- xi)* Cantinas sociais;
- xii)* Casas-abrigos;

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

*e)* Instituições de crédito;

*f)* Estabelecimentos dos ensinos básico, secundário e superior particular e cooperativo.

## 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**

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

- i)* Centros de inspecção automóvel;
- ii)* Escolas de condução;
- iii)* Centros de exames de condução;
- iv)* Empresas de mediação imobiliária;
- v)* Agências funerárias;
- vi)* Postos consulares;

*b)* Estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo:

- i)* Empreendimentos turísticos;
- ii)* Estabelecimentos de restauração e bebidas;
- iii)* Turismo no espaço rural;
- iv)* Agências de viagens e turismo;
- v)* Salas de jogo do bingo;
- vi)* Turismo da natureza;
- vii)* Empresas de animação turística;
- viii)* Recintos com diversões aquáticas;
- ix)* Campos de férias;

- x) Estabelecimentos termais;
- xi) Marina de Ponta Delgada;

c) Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social:

- i) Instituições particulares de solidariedade social;
- ii) Estabelecimentos de apoio social;
- iii) Serviços de apoio domiciliário;

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