

Decreto-Lei n.º 371/2007
de 6 de Novembro

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, foi alargada a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto amplo de actividades do comércio e dos serviços.

Ao abrigo daquele decreto-lei, passou a ser exigida a existência e disponibilização do livro de reclamações, designadamente, nos estabelecimentos de comércio a retalho, nos postos de abastecimento de combustíveis, nos salões de cabeleireiro, nos estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings, nos parques de estacionamento, nos estabelecimentos dos prestadores de serviços públicos essenciais e nas instituições de crédito.

O exercício do direito de queixa, enquanto exercício de cidadania, tornou-se, assim, mais acessível aos consumidores e utentes.

Do mesmo modo, o livro de reclamações, enquanto ferramenta importante de avaliação e conhecimento do mercado, permitiu reconhecer os sectores de actividade em que os direitos e interesses dos consumidores e utentes se encontram menos acautelados.

Passado algum tempo sobre a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, a experiência recolhida com a sua aplicação permite, agora, otimizar este instrumento.

Assim, não só é alterado o anexo i do referido decreto-lei, pela introdução de novos estabelecimentos, como é criada uma obrigação geral, para todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que não se encontrem identificados naquele anexo, 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. Pretende-se com esta regra evitar uma constante alteração legislativa ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, sempre que surja uma nova actividade económica no mercado.

Deste modo, ao anexo i foram aditados, designadamente, os estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos, os estabelecimentos notariais privados, os estabelecimentos das empresas de promoção imobiliária, os estabelecimentos das empresas de ocupação ou de actividades de tempos livres e as clínicas veterinárias.

Na impossibilidade de se proceder no presente decreto-lei à identificação, para efeitos de aplicação dos artigos 5.º e 11.º, da entidade para a qual a reclamação deve ser remetida e das entidades responsáveis pela fiscalização, instrução e aplicação das coimas e sanções acessórias relativamente às reclamações resultantes do fornecimento de um bem ou da prestação de um serviço pelos agentes económicos não identificados no anexo i, estas 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 Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.

O presente decreto-lei procede, ainda, à clarificação de alguns aspectos do regime do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, ao afastar do seu âmbito subjectivo de aplicação os fornecedores de bens e prestadores de serviços que exerçam a actividade de forma não sedentária.

Foi promovida a audição do Conselho Nacional do Consumo.

Foram ouvidos, a título facultativo, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a Associação de Consumidores da Região dos Açores, a Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, a União Geral dos Consumidores e a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal.

Assim:

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

Artigo 1.º

Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

Os artigos 1.º, 2.º, 4.º, 5.º, 6.º, 9.º, 11.º, 12.º, 13.º e 14.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, passam a ter a seguinte redacção:

«Artigo 1.º

[...]

1 -

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.

Artigo 2.º

[...]

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 -

3 -

4 -

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.

Artigo 4.º

[...]

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.

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 - (Anterior n.º 4.)

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)

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.

Artigo 9.º

[...]

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 -

4 -

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 Inspecção-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 Inspecção-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 -

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 deste 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.

Artigo 12.º

Informação sobre reclamações recebidas

1 - As entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado competentes devem remeter à Direcção-Geral 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, a Direcção-Geral do Consumidor define, 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 decreto-lei, a informação pretendida.

Artigo 13.º

[...]

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.

Artigo 14.º

Avaliação da execução

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.»

Artigo 2.º

Alteração aos anexos i e ii do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

Os anexos i e ii do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, passam a ter a seguinte redacção:

«ANEXO I

[...]

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;
- b) [Anterior subalínea ii) da alínea a).]
- c) [Anterior subalínea iii) da alínea a).]
- d) [Anterior subalínea iv) da alínea a).]
- e) [Anterior subalínea v) da alínea a).]
- f) Estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;
- g) [Anterior subalínea vii) da alínea a).]
- h) [Anterior subalínea viii) da alínea a).]
- i) [Anterior subalínea ix) da alínea a).]
- j) [Anterior subalínea x) da alínea a).]
- 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) [Anterior subalínea i) da alínea b).]
 - b) [Anterior subalínea ii) da alínea b).]
 - 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 - [Anterior alínea c).]
- a) [Anterior subalínea i) da alínea c).]
 - b) [Anterior subalínea ii) da alínea c).]
 - c) [Anterior subalínea iii) da alínea c).]
 - d) [Anterior subalínea iv) da alínea c).]
 - e) [Anterior subalínea v) da alínea c).]
 - f) [Anterior subalínea vi) da alínea c).]
 - g) [Anterior subalínea vii) da alínea c).]
 - h) [Anterior subalínea viii) da alínea c).]
 - i) [Anterior subalínea ix) da alínea c).]
 - j) [Anterior subalínea x) da alínea c).]
 - l) [Anterior subalínea xi) da alínea c).]
 - m) [Anterior subalínea xii) da alínea c).]
 - n) Estabelecimentos das empresas de ocupação de actividades de tempos livres ou outros de natureza similar independentemente da denominação adoptada.
- 4 - Instituições de crédito e sociedades financeiras.
- 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.

ANEXO II

[...]

- 1 - [Anterior alínea a).]
- a) [Anterior subalínea i) da alínea a).]
 - b) [Anterior subalínea ii) da alínea a).]
 - c) [Anterior subalínea iii) da alínea a).]
 - d) [Anterior subalínea iv) da alínea a).]
 - e) [Anterior subalínea v) da alínea a).]
 - f) [Anterior subalínea vi) da alínea a).]
- 2 - [Anterior alínea b).]
- a) [Anterior subalínea i) da alínea b).]
 - b) [Anterior subalínea ii) da alínea b).]
 - c) [Anterior subalínea iii) da alínea b).]
 - d) [Anterior subalínea iv) da alínea b).]
 - e) [Anterior subalínea v) da alínea b).]
 - f) [Anterior subalínea vi) da alínea b).]
 - g) [Anterior subalínea vii) da alínea b).]
 - h) [Anterior subalínea viii) da alínea b).]
 - i) [Anterior subalínea ix) da alínea b).]
 - j) [Anterior subalínea x) da alínea b).]
 - l) [Anterior subalínea xi) da alínea b).]
- 3 - [Anterior alínea c).]

- a) [Anterior subalínea i) da alínea c).]
- b) [Anterior subalínea ii) da alínea c).]
- c) [Anterior subalínea iii) da alínea c).]
- 4 - [Anterior alínea d).]
- a) [Anterior subalínea i) da alínea d).]
- b) [Anterior subalínea ii) da alínea d).]
- c) [Anterior subalínea iii) da alínea d).]
- d) [Anterior subalínea iv) da alínea d).]»

Artigo 3.º

Republicação

É republicado, em anexo, que faz parte integrante do presente decreto-lei, o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com a redacção actual.

Artigo 4.º

Entrada em vigor

O presente decreto-lei entra em vigor 60 dias após a sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 26 de Julho de 2007. - José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa - Fernando Teixeira dos Santos - Manuel Pedro Cunha da Silva Pereira - Henrique Nuno Pires Severiano Teixeira - Alberto Bernardes Costa - António José de Castro Guerra - Rui Nobre Gonçalves - Mário Lino Soares Correia - José António Fonseca Vieira da Silva - António Fernando Correia de Campos - Valter Victorino Lemos - José Mariano Rebelo Pires Gago - Maria Isabel da Silva Pires de Lima.

Promulgado em 19 de Outubro de 2007.

Publique-se.

O Presidente da República, Aníbal Cavaco Silva.

Referendado em 25 de Outubro de 2007.

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

ANEXO

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 ao 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.

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.

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

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.

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 ao 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 leteiro 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 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 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

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.

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.

Capítulo V

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

Artigo 12.º

Informação sobre reclamações recebidas

1 - As entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado competentes devem remeter à Direcção-Geral 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, a Direcção-Geral do Consumidor define, 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 decreto-lei, a informação pretendida.

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.

Artigo 14.º

Avaliação da execução

No final do primeiro 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.

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.

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;
- b) Postos de abastecimento de combustíveis;
- c) Lavandarias, 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) 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 deficiências;
- i) Centros de actividades ocupacionais para deficientes;
- j) Centros comunitários;
- l) Cantinas sociais;
- m) Casa-abrigos;
- n) Estabelecimentos das empresas de ocupação de actividades de tempos livres ou outros de natureza similar independentemente da denominação adoptada.

4 - Instituições de crédito e sociedades financeiras.

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.

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 decreto-lei, 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.