

Filipa Matias Magalhães

Advogada

PARECER

Questão: Obrigatoriedade de livro de reclamações electrónico para o terceiro sector

No passado dia 1 de Julho de 2018 entrou em vigor o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de Junho de 2017, que reforça os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços e institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e electrónico.

O Decreto-Lei 74/2017, de 21 de junho, alterou o regime jurídico do livro de reclamações, aprovado pelo Decreto-Lei 156/2005, de 15 de setembro, criando designadamente o livro de reclamações em formato eletrónico, bem como o regime do livro de elogios, sugestões e reclamações do setor público («livro amarelo»), aprovado pelo Decreto-Lei 135/99, de 22 de abril, em execução da Medida Simplex + 2016.

Resulta deste diploma a obrigatoriedade de disponibilizar em formato eletrónico o livro de reclamações por parte de todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços designadamente os identificados no anexo ao presente decreto-lei, quer desenvolvam a atividade em estabelecimento que cumpra os requisitos previstos no número anterior ou através de meios digitais.

São abrangidas pela obrigação de disponibilização do livro de reclamações as associações sem fins lucrativos que exerçam atividades idênticas às dos estabelecimentos identificados no anexo ao presente decreto -lei.

Nos termos e para os efeitos do Artigo 2.º deste diploma *são abrangidos pela obrigação de disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços designadamente os identificados no anexo ao presente decreto- lei, quer desenvolvam a atividade*

Travessa Comandante Rocha e Cunha, n.º 8, 1.º Dto Trás

3800-136 Aveiro

Telem. 963364266

Filipa Matias Magalhães

Advogada

em estabelecimento que cumpra os requisitos previstos no número anterior ou através de meios digitais, nomeadamente, são abrangidos por esta obrigação (cfr. art. 2.º, n.º 12):

Os Estabelecimentos das Instituições Particulares de Segurança Social ou equiparadas, bem como estabelecimentos das Instituições em relação às quais existam acordos de cooperação ou protocolos celebrados com os Centros Distritais de Segurança Social, I. P.:

a) No âmbito do apoio às crianças e jovens: creches, creche familiar, estabelecimento de educação pré- escolar, centros de atividades de tempos livres, centros de apoio familiar e aconselhamento parental, lares de infância e juventude e apartamentos de autonomização, casas de acolhimento temporário;

b) No âmbito do apoio a pessoas idosas: centros de convívio, centros de dia, centros de noite, estruturas residenciais para pessoas idosas e acolhimento familiar para pessoas idosas;

c) No âmbito do apoio a pessoas com deficiência: centros de atividades ocupacionais, lares residenciais, residências autónomas, centros de atendimento, acompanhamento e animação de pessoas com deficiência;

d) No âmbito do apoio a pessoas com doenças do foro mental ou psiquiátrico: fóruns socio- ocupacionais, unidades de vida protegida, autónoma e apoiada;

e) No âmbito do apoio a outros grupos: apartamentos de reinserção social, residências para pessoas com VIH/ sida, centros de alojamento temporário e comunidades de inserção;

f) No âmbito do apoio à família e comunidade: serviço de atendimento e acompanhamento social, centros comunitários, cantinas sociais, casas de abrigo, centro de apoio à vida e serviços de apoio domiciliário;

g) No âmbito do apoio social: estabelecimentos em que sejam desenvolvidas atividades similares às referidas nas alíneas anteriores ainda que sob designação diferente.

Filipa Matias Magalhães

Advogada

Paralelamente à aquisição do livro deverá a entidade proceder à divulgação no seu site (se o tiver), em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital ou se a Instituição não dispuser desta Plataforma, deve ser titular de endereço de correio eletrónico para poder receber as reclamações submetidas naquela plataforma.

A disponibilização deste livro em formato eletrónico não implica que deixe de existir o livro de reclamações em suporte físico.

Mais se esclarece que, existindo uma reclamação, deve responder-se ao consumidor no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação, para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário, informando-o, se for o caso, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma.

Sem outro assunto de momento, com a mais elevada consideração,

(Filipa Matias Magalhães)