



O seu parceiro na gestão

Gabinete de Contabilidade, Lda.

CIRCULAR 01/2018

Caro cliente,

Com o intuito de modernizar e simplificar o regime afeto ao Livro de Reclamações (criado pelo **Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro**), assim como para o desmaterializar, nos termos previstos no programa "SIMPLEX+2016", o Governo criou o "**Livro de Reclamações Eletrónico**" (aprovado pelo **Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho**), traduzindo-se numa plataforma digital que visa permitir aos utentes/consumidores apresentarem reclamações, submeterem pedidos de informação e consultarem informação estruturada.

A partir do dia 1 de julho de 2017 tornou-se obrigatória a disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações aos prestadores de serviços públicos essenciais definidos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua última versão atualizada pela Lei n.º 10/2013.

Para os demais fornecedores de bens/prestadores de serviços (identificados no anexo ao Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho), **está em curso a segunda fase de implementação do Livro de Reclamações Eletrónico, no período entre 1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019.**

Este nosso contributo tem por objetivo, recordar e alertar para as informações necessárias assim como para desafiá-los a procederem ao registo eletrónico do livro de reclamações atempadamente, evitando os constrangimentos de última hora quando o prazo estiver prestes a terminar.

A lista que se segue inclui as entidades que o devem disponibilizar e os respetivos organismos reguladores da atividade que analisam as queixas:



O seu parceiro na gestão

Gabinete de Contabilidade, Lda.

- Estabelecimento de comércio a retalho e conjuntos comerciais (postos de abastecimento de combustível; lavandarias, estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria; salões de cabeleireiro; institutos de colocação de piercings; estabelecimentos de venda e de reparação de automóveis novos ou usados; parques de estacionamento subterrâneos ou de superfície; agências funerárias; centros de bronzamento artificial – **ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica** (<http://www.livroreclamacoes.pt/entrar>);
- Farmácias – **INFARMED - Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento**;
- Postos de abastecimento de combustíveis - **ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos**;
- Transportes terrestres, centros de inspeção automóvel; escolas de condução; centros de exames de condução – **IMTT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres**;
- Construção civil, promoção imobiliária, administração de condomínios, avaliação imobiliária, arrendamento, compra e venda de bens imobiliários, administração de imóveis por conta de outrem, mediação imobiliária, consultadoria e mediação de obras, gestão, planeamento e fiscalização de obras – **IMPIC, I.P. - Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P.**;
- Hotéis; hotéis-apartamentos; pensões; estalagens; motéis; pousadas; aldeamentos turísticos; apartamentos turísticos; moradias turísticas; casas e empreendimentos de turismo no espaço rural; casas de natureza; empresas de animação turística; agências de viagem e turismo; estabelecimentos de restauração e bebidas classificadas de luxo ou qualificados como típicos ou declarados de interesse para o turismo – **Turismo de Portugal**;
- Notários – **Instituto dos Registos e do Notariado, IP**;
- Estabelecimentos de apoio social; creches; pré-escolar; centros de atividade de tempos-livres; lares para crianças e jovens; lares para idosos; centros de dia; apoio domiciliário; lares para pessoas com deficiência; centros de atividades ocupacionais para deficientes; centros comunitários; cantinas sociais; casas-abrigos – **Centros Distritais de Segurança Social**;



O seu parceiro na gestão

Gabinete de Contabilidade, Lda.

- Unidades privadas de saúde com atividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção de radiações ionizantes, ultrassons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários; unidades de medicina física e de reabilitação – **ERS – Entidade Reguladora da Saúde;**

Notas Finais:

- Apesar da existência do livro de reclamações físico, o livro em formato digital também é obrigatório.

- Se dispuserem de Sítio na Internet (SITE) são obrigados a publicitar a existência de livro de reclamações eletrónico.

- É obrigatório a existência de endereço de e-mail próprio.

Ao dispor de V. Ex^{as} para qualquer informação ou esclarecimentos adicionais.

Bragança, aos 4 dias do mês de setembro de 2018

A Gerência,

Benjamin Alberto Almeida