



O LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELECTRÓNICO

Desde o passado dia 1 de Julho encontra-se disponível em www.livroreclamacoes.pt a Plataforma Digital que permite aos consumidores e utentes apresentarem as suas reclamações em formato electrónico, com o mesmo valor que as reclamações apresentadas em formato físico. O chamado “Livro de Reclamações Electrónico” foi criado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de Junho e regulamentado pela Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de Junho.

A disponibilização do Livro de Reclamações Electrónico é, desde 1 de Julho, obrigatória para os prestadores de serviços públicos essenciais, tornando-se obrigatória, a partir de 1 de Julho de 2018, para a generalidade dos fornecedores de bens e serviços que exerçam a sua actividade, quer através de um estabelecimento físico aberto ao público, quer através de meios digitais, sob pena de aplicação de uma coima entre € 250 e € 3.500, no caso de pessoa singular, e entre € 1.500 a € 15.000, no caso de pessoa colectiva.

O Livro de Reclamações Electrónico será registado pela INCM, S.A., ficará alojado na referida Plataforma Digital, está disponível nas línguas portuguesa e inglesa e em 4 formatos: 25, 250, 500 e 1500 folhas de reclamação. Bastará um único exemplar electrónico por fornecedor de bens ou prestador de serviços, independentemente do número de estabelecimentos que possuam ou de efectuarem vendas online.

Assim, a partir de 1 de Julho de 2018, os fornecedores de bens e prestadores de serviços que exerçam a sua actividade através de um estabelecimento físico aberto ao público deverão, simultaneamente, possuir o Livro de Reclamações nas suas modalidades física e electrónica, mesmo que não possuam qualquer sítio na Internet. Terão, no entanto, que possuir um endereço de correio electrónico, onde serão recebidas as reclamações em formato electrónico.

Os fornecedores de bens e prestadores de serviços que possuam um sítio na Internet serão obrigados a divulgar, de forma destacada e visível, o acesso à Plataforma Digital. Note-se, no entanto, que nenhum fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a disponibilizar ao consumidor ou ao utente um meio de acesso à referida Plataforma Digital, embora devam auxiliar o consumidor ou o utente que esteja impossibilitado de preencher a reclamação por razões de analfabetismo ou incapacidade física.

O processo da reclamação electrónica é, como o nome indica, todo ele electrónico, devendo o fornecedor de bens ou prestador de serviços responder ao consumidor / utente no prazo de 15 dias úteis, para o endereço de correio electrónico fornecido por este último.

Até 1 de Janeiro de 2018, o Livro de Reclamações Electrónico será fornecido gratuitamente. A partir dessa data terá um custo de, aproximadamente, €10, que corresponde a 50% do preço do Livro de Reclamações em formato físico e poderá ser adquirido na loja online da INCM, S.A. A partir de 1 de Janeiro de 2018, sempre que for comprado um Livro de Reclamações em formato físico será oferecido um Livro de Reclamações Electrónico com 25 folhas de reclamação.

www.abreuvadogados.com

Para mais informações contacte appiti@abreuvadogados.com

Lisboa (Nova morada)
Av. Infante D. Henrique, 26
1149-096 Lisboa
☎ (+351) 217 231 800
☎ (+351) 217 231 899
✉ lisboa@abreuvadogados.com

Porto
Rua S. João de Brito, 605 E - 4º
4100-455 Porto
☎ (+351) 226 056 400
☎ (+351) 226 001 816
✉ porto@abreuvadogados.com

Madeira
Rua Dr. Brito da Câmara, 20
9000-039 Funchal
☎ (+351) 291 209 900
☎ (+351) 291 209 920
✉ madeira@abreuvadogados.com

Siga-nos

 www.linkedin.com/company/abreu-advogados
 www.twitter.com/abreuvadogados



A Abreu Advogados é a 1ª sociedade de advogados em Portugal com sistema de gestão certificado (ISO 9001).



A Abreu Advogados compensa a sua pegada de carbono e está certificada como e)mission neutral.



A Abreu Advogados é uma B Corp. As empresas B Corp, líderes do movimento global de pessoas que usam os "negócios como uma força para o bem", cumprem as mais elevadas normas corporativas em matéria de responsabilidade, transparência e desempenho social e ambiental e fomentam o poder dos negócios para resolver desafios sociais e ambientais.