



Associação  
Empresarial  
da Região  
de Viseu  
de Apoio  
ao Desenvolvimento  
Económico



newsletter

Viseu, 11 de outubro de 2018

## LEGISLAÇÃO

### LIVRO DE RECLAMAÇÕES FORMATO FÍSICO/FORMATO ELETRÓNICO

O Decreto-lei 74/2017, de 17 de junho, veio alterar o regime jurídico do livro de reclamações físico (em papel) e criar o livro em formato eletrónico.

Daqui têm resultado algumas dúvidas que importa esclarecer, bem como é ainda necessário divulgar informação quanto à obtenção do livro de reclamações em formato eletrónico, o que se pretende através desta Newsletter.

Em primeiro lugar, informa-se que as empresas são obrigadas a ter os dois formatos de livros de reclamações. Nas suas instalações têm que ter o livro em papel e em formato eletrónico.

São também obrigadas a afixar, em local bem visível o seguinte:

- Dístico a informar que possuem o livro de reclamações em papel (refira-se que ao abrigo da legislação atual já não há a obrigatoriedade de afixar o modelo que é vendido junto com o livro de reclamações. A empresa pode optar por este ou criar um dístico próprio. Neste último caso, o mesmo deve conter a menção “Este estabelecimento tem livro de reclamações “e o nome e morada completa da entidade que tem competência para apreciar a reclamação).

- Dístico a informar que a empresa tem livro de reclamações eletrónico, devendo divulgar o acesso à plataforma [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)

- Deve, também, divulgar no seu sítio na internet (caso o tenha, pois não é obrigatório ter), em local visível e de forma destacada o acesso à plataforma [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)

No entanto, há que referir que a empresa não está obrigada a disponibilizar o acesso no seu estabelecimento ao livro de reclamações eletrónico.

Assim sendo, como é que a empresa sabe que foi submetida uma reclamação através do formato eletrónico? Logo que o consumidor submeta a reclamação, a mesma é enviada automaticamente para o seu endereço de correio eletrónico e para o endereço da entidade competente para apreciar a reclamação.

Após a entrada do email no seu correio eletrónico, a empresa tem 15 dias uteis para responder à reclamação.

### COMO É QUE A EMPRESA PODE ADQUIRIR O LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO?

É adquirido através de Plataforma junto da Imprensa Nacional casa da Moeda, tendo 4 dimensões, 25, 250, 500 e 1500 folhas.

Acontece porém que, devido ao elevado número de operadores económicos e ainda da diversidade de atividades económicas envolvidas, a fase de implementação da aquisição deste livro foi alargada, decorrendo entre 1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019.

Ainda assim, de forma a garantir o registo de todas as empresas, para conseguirem obter atempadamente o livro de reclamações eletrónico, informamos qual o procedimento que devem efetuar.

1) Registo – Todas as empresas que exerçam atividades fiscalizadas pela ASAE, IRAE Açores e ARAE Madeira, dispõem, no sítio da internet em <https://livroreclamacoes.pt/inicio> uma área específica denominada “Login/registo” (canto inferior direito da página) onde se devem registar, sendo-lhe atribuído, a título gratuito, um lote de 25 reclamações eletrónicas.

Para efeitos do registo é necessário preencher um conjunto de campos, num formulário eletrónico, de acordo com o seguinte vídeo demonstrativo: VIDEO

Deverá descarregar para visualização.

Em caso de dificuldade, poderão recorrer à linha de apoio através do telefone **21 781 0875**

2) Após o registo na plataforma, receberá um email com as suas credenciais e será concedido um acesso a um BackOffice onde estarão disponíveis algumas funcionalidades, das quais se destacam a consulta e atualização do estado das reclamações recebidas.

Com este registo fica disponível o seu livro de reclamações eletrónico.

O não cumprimento destas regras dá origem a um processo de contraordenação punido com coimas, que variam entre os 150 e os 15000 euros, consoante a infração seja praticada por uma pessoa singular ou uma pessoa coletiva. A negligência também é punida.

Para mais esclarecimentos poderá contactar o gabinete Jurídico da AIRV.

**AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu**

Edifício Expobeiras – Parque Industrial de Coimbrões – 3500 618 Viseu

Tel: 232470290 Fax: 232470299 Email: [chenriques@airv.pt](mailto:chenriques@airv.pt) [www.airv.pt](http://www.airv.pt)