

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho

## **Regime jurídico do Livro de reclamações – Operadores Económicos**

**O livro de reclamações está disponível em 2 formatos:**

**No formato papel**



**No formato eletrónico**



<https://www.livroreclamacoes.pt>



2015



**1<sup>a</sup> fase** – Entrada em funcionamento da Plataforma do Livro de reclamações eletrónico para os prestadores de serviços públicos essenciais

01.07  
2017

01.07  
2018

01.07  
2019

**2<sup>a</sup> fase** – Disponibilização do livro de reclamações eletrónico para os demais setores de atividade. Entre 1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019 decorre um período de adaptação.

# Implementação faseada do livro de reclamações eletrónico

## 1<sup>a</sup> fase



Em vigor desde 1 de julho de 2017 – Para os prestadores de Serviços Públicos Essenciais

## 2<sup>a</sup> fase Entre 1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019

Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços dispõem de um ano para disponibilizar o livro de reclamações eletrónico.

O livro de reclamações eletrónico não substitui o livro de reclamações em papel que deve estar acessível no estabelecimento (ambos são obrigatórios).

# Implementação faseada do livro de reclamações eletrónico

## **2ª fase - Entre 1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019**

Detalhando as atividades económicas abrangidas:

- a) As atividades económicas **fiscalizadas pela ASAE** (ex. estabelecimentos de restauração ou bebidas, lavandaria, limpeza a seco e engomadaria, cabeleireiro, beleza ou outros de natureza similar, de tatuagens e colocação de piercings, de manutenção física, de reparação de bens pessoais e domésticos, de estudos e de explicações, funerárias, prestamistas, estabelecimentos hoteleiros e agências de viagens);
- b) As atividades económicas objeto de regulação/ fiscalização sectorial (ex. transportes, serviços financeiros, imobiliário, serviços de saúde, educação).

**Procedimentos que o operador económico fiscalizado pela ASAE (exceto os hotéis, alojamento local e agências de viagens) deve seguir para disponibilizar o livro de reclamações eletrónico:**

**Nota: para disponibilizar o livro de reclamações eletrónico, o operador económico tem de se registar previamente na plataforma.**

**1º Passo** – aceder à Plataforma do LRE para credenciação (registo) através do link [www.livroreclamacoes.pt/entrar](http://www.livroreclamacoes.pt/entrar) ;

**2º Passo** - Preenchimento de um formulário eletrónico selecionando a opção “**registar**”;

**3º Passo** – Após o preenchimento do formulário receberá através de e-mail as credenciais de acesso.



[www.livroreclamacoes.pt/entrar](http://www.livroreclamacoes.pt/entrar)

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Apoio ao utilizador | ENGLISH

Entrar

### Autenticação

Endereço de Email

Senha  Mostrar

**Entrar**

[Registrar](#) [Recuperar senha](#)



REPÚBLICA  
PORTUGUESA  
ESTADO



INCM  
PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

INCM  
SIMPLEX+

1

- a) Selecione a ASAE como Entidade Reguladora/Fiscalizadora;
- b) Selecione a(s) CAE que lhe diz respeito (i. é, atividade ou atividades que exerce) de molde a contar na caixa “Atual” as atividades pretendidas;
- c) Clique em “próximo”.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

### 1. Entidade Reguladora/Fiscalizadora e Sectores de actividade

Entidade Reguladora/Fiscalizadora

ASAE

Selecionar os sectores de actividade

Disponível

CAE: 10711 - Indústria de panificação ( pão e produtos afir  
CAE: 10712 - Indústria de pastelaria e confeitoria  
CAE: 10850, 82300, 93294 - Espaço de Eventos  
CAE: 13302 - Estamparias  
CAE: 14110, 14120, 14131, 14132, 14133, 14140, 14190 -  
CAE: 14132, 95290 - Atelier de Arranjos de Costura  
CAE: 15201 -Indústria de Calçado  
CAE: 18120, 18130, 18140 - Artes Gráficas  
CAE: 25120 - Serralharias  
CAE: 31010, 31020, 31030, 31091, 31092, 31093, 31094 -

Atual

CAE: 45110, 45190 - Stand de Automóveis Novos  
CAE: 45200 - Lavagem veículos automóveis

**Próximo**

REPÚBLICA PORTUGUESA

INCM

SIMPLEX+

## 2

- a) Preencha todos os campos relacionados com a atividade (todos os itens têm uma explicação para ajuda, bastando sobrepor o ponteiro sobre o ponto de interrogação);

**NOTA:** Apesar de existirem dois campos para inserção de e-mail – um para receber as reclamações e outro para o login – poderá utilizar o mesmo endereço de e-mail em ambos os campos)

- b) Clique em “Próximo” para terminar o processo de credenciação.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

2. Dados do Operador Económico

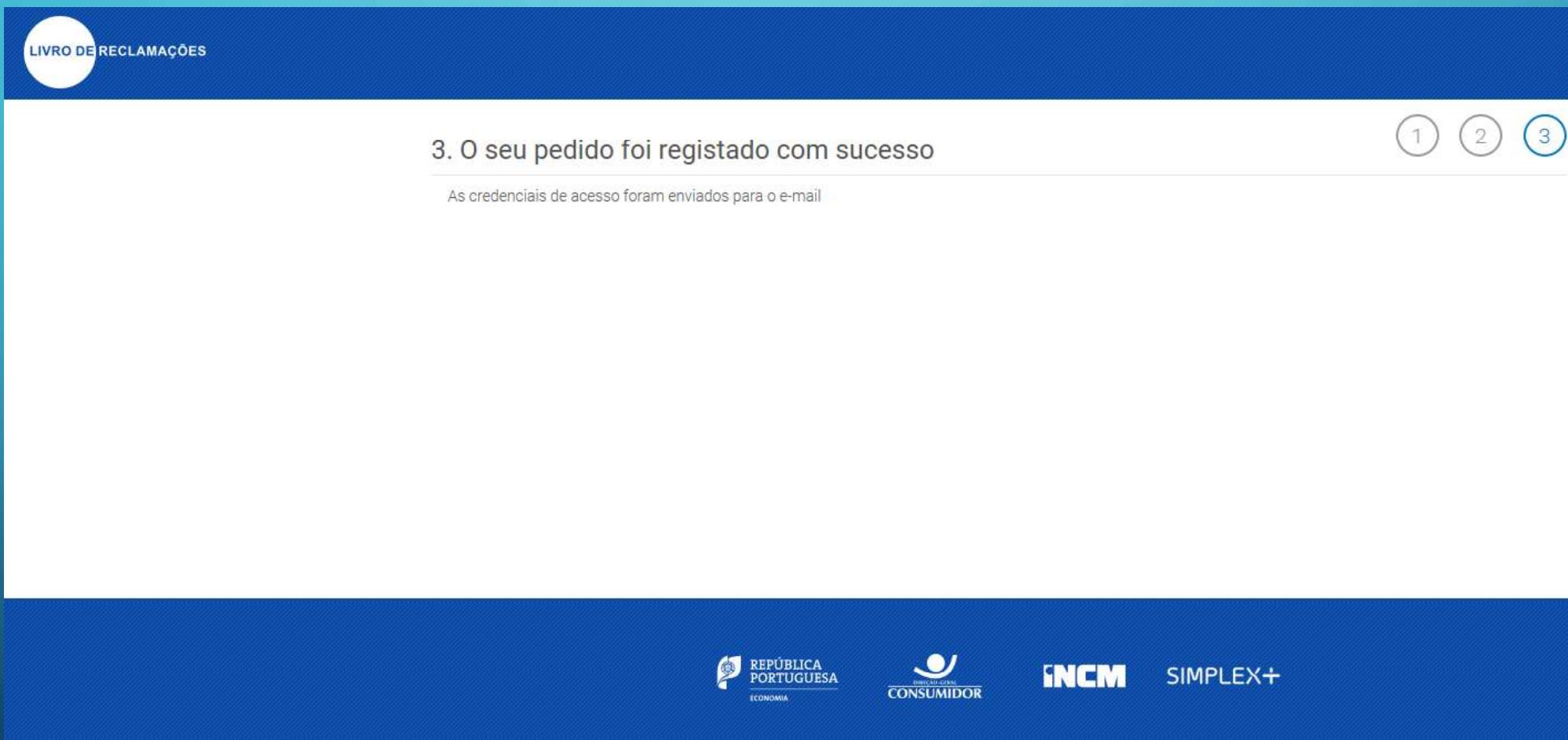
1 2 3

Denominação Social (Obrigatório) <small>?</small>	Morada (Obrigatório)
Nome Comercial (Obrigatório) <small>?</small>	Localidade (Obrigatório) <small>?</small>
Ex: 1050-049	
Campos avançados de pesquisa <small>?</small>	Código Postal (Obrigatório) <small>?</small>
NIPC (Obrigatório) <small>?</small>	Site
Telefone/telemóvel	Email para notificações de reclamações (Obrigatório)
<input type="checkbox"/> É Franchisado <small>?</small>	Email para login (Obrigatório) <small>?</small>

Anterior Próximo

3

Com o pedido efetuado, receberá de imediato no email uma mensagem com o assunto “Registo na Plataforma” onde consta o resumo do seu registo e as credenciais de acesso: login e password.



LIVRO DE RECLAMAÇÕES

3. O seu pedido foi registado com sucesso

As credenciais de acesso foram enviados para o e-mail

1 2 3

REPÚBLICA PORTUGUESA ECONOMIA

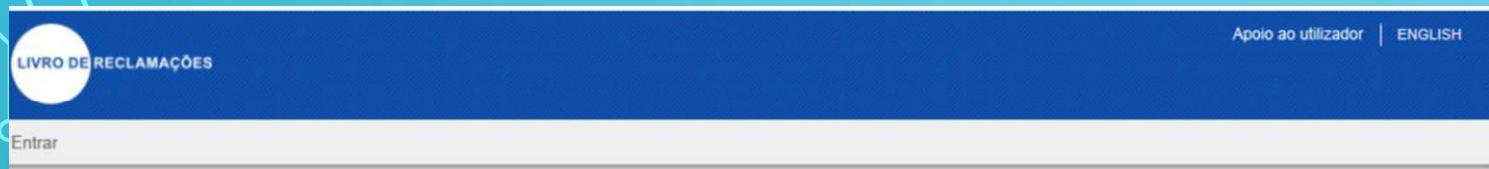
DIREÇÃO-GERAL CONSUMIDOR

INCM

SIMPLEX+

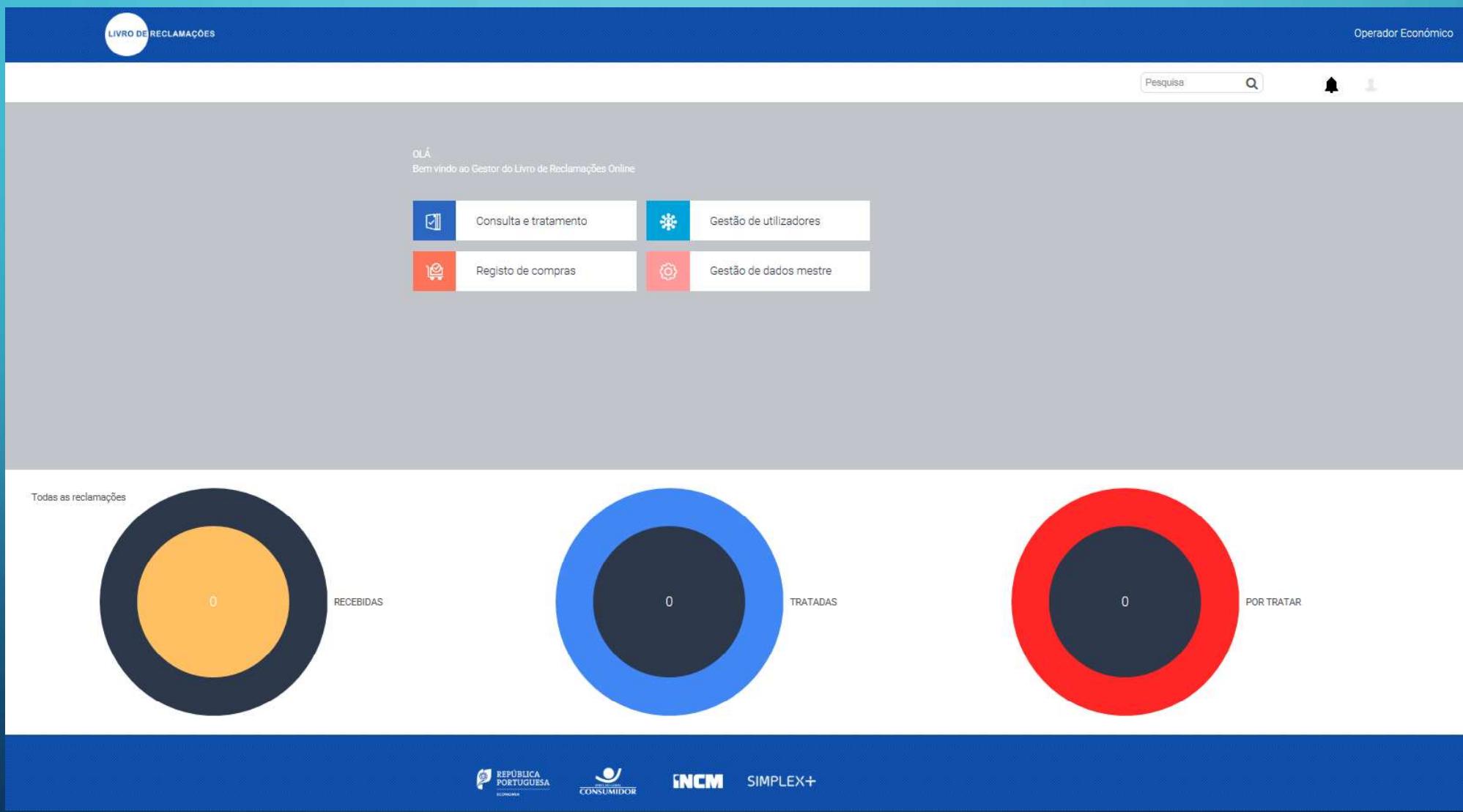
4

Para completar o seu registo deverá ativar a sua conta e alterar a password em [www.livroreclamacoes.pt/entrar](http://www.livroreclamacoes.pt/entrar)



5

Com o processo concluído terá acesso à sua área de trabalho onde poderá gerir as reclamações eletrónicas que lhe forem remetidas.



## Obrigações do operador económico no âmbito do livro de reclamações eletrónico

Quando o consumidor preenche a reclamação eletrónica na Plataforma, o operador é notificado\* através de e-mail de que existe uma reclamação relativamente à sua atividade.

A partir da data da notificação da existência da reclamação, o operador económico tem a obrigação de, **no prazo de 15 dias úteis**:

- a) Responder ao consumidor ou utente para o e-mail indicado na reclamação informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma;
- b) Comunicar à ASAE a resposta remetida ao consumidor ou utente em virtude da reclamação formulada, bem como outros elementos que entenda pertinentes.

**\*Assim que a reclamação é submetida na Plataforma , essa reclamação é também remetida de forma automática para a ASAE.**

## **Obrigações do operador económico no âmbito do livro de reclamações eletrónico**

Os fornecedores de bens e prestadores de serviços devem divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.

Os fornecedores de bens e prestadores de serviços que não disponham de sítios na Internet devem ser titulares de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital.

**O livro de reclamações eletrónico não substitui o livro de reclamações em papel que deve estar acessível no estabelecimento (ambos são obrigatórios).**

## Como e onde adquirir o livro de reclamações eletrónico

**Aos operadores económicos que já disponham de livro de reclamações em papel será oferecido um livro de 25 reclamações em formato eletrónico.**

**O preço de venda ao público do livro de reclamações em formato eletrónico é de 50 % do Livro de Reclamações em formato físico (€9,88).**

**Sempre que for adquirido um novo livro de reclamações em formato físico, na INCM, é oferecido um livro de 25 reclamações em formato eletrónico.**

**A aquisição do livro de reclamações em formato Eletrónico é efetuada pelo operador económico através da loja online da INCM, S. A.**

# Decreto-Lei n.º74/2017, de 21 de junho

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

CICLO DE SESSÕES DE ESCLARECIMENTO

## LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

Destinatários:

- Associações Empresariais
- Empresas/Operadores económicos

Organização:

Inscrições para: [eventosdgc@dg.consumidor.pt](mailto:eventosdgc@dg.consumidor.pt)

[www.livroreclamacoest.pt](http://www.livroreclamacoest.pt)

DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR - Praça Duque de Saldanha, n.º 31 - 1059-013 Lisboa

## Helpdesk DGC/INCM – 2 de julho de 2018

