

## Livro de reclamações eletrónico até final do ano

Empresas têm mais tempo para disponibilizar aos consumidores o livro de reclamações eletrónico.



### Bem-vindo ao Livro de Reclamações



Coloque as suas dúvidas e peça informações à Entidade Reguladora



Apresente a sua reclamação



Consulte informação, perguntas frequentes e legislação em vigor

Saiba mais:

[Obrigatoriedade de adesão para as empresas e agentes económicos](#)

[Operadores económicos regulados pela ASAE](#)

[Como fazer o registo do operador económico](#)

[Operadores económicos que exerçam atividades reguladas](#)

[Obrigações dos comerciantes e prestadores de serviços](#)

[Reclamação em formato eletrónico](#)

---

### [Obrigatoriedade de adesão para as empresas e agentes económicos](#)

As empresas têm de aderir e credenciar-se na plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico até dia 31 de dezembro de 2019.

O prazo de adaptação de um ano concedido pela Direção-Geral do Consumidor (DGC) está a terminar: o **processo de adesão e credenciação faz-se na plataforma e decorria até dia 1 de julho de 2019. No entanto, o Governo veio informar que** os operadores económicos que não estejam registados na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico não vão ser sujeitos a processos contraordenacionais por parte da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) até ao fim deste ano.

O **livro de reclamações eletrónico vai passar a ser obrigatório para outras atividades** económicas além dos serviços públicos essenciais.

O consumidor poderá assim formular a sua reclamação em formato eletrónico através da Plataforma Digital do [Livro de Reclamações Eletrónico](#).

**A partir de 1 de julho, a obrigatoriedade de disponibilizar o livro de reclamações eletrónico é alargada a outras atividades económicas além das já abrangidas (eletricidade e gás natural, águas e resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais).**

Neste momento, a **plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico** abrange a Direção-Geral do Consumidor e as entidades reguladoras setoriais: ERSE (Eletricidade e Gás natural), ERSAR (Água e resíduos) e ANACOM (Comunicações eletrónicas e Serviços postais), bem como a lista dos centros de arbitragem disponíveis.

**Terão de disponibilizar o livro de reclamações eletrónico dois grandes grupos de agentes económicos/empresas:**

- **Operadores económicos regulados pela ASAE**
- **Operadores económicos que exerçam atividades reguladas**

---

### [Operadores económicos regulados pela ASAE](#)

Face à diversidade de setores e à heterogeneidade de empresas envolvidas, a DGC deu a estes operadores económicos um ano para adaptação ao livro de reclamações eletrónico, prazo que agora termina.

**O processo de adesão e credenciação faz-se na plataforma e decorre até final de 2019.**

#### ***Exemplos de atividades fiscalizadas pela ASAE:***

- *Comércio a retalho e conjuntos comerciais, bem como estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final;*
- *Comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;*
- *Restauração ou bebidas;*

- Lavandaria, limpeza a seco e engomadoria;
- Cabeleireiro, beleza ou outros de natureza similar;
- Tatuagens e colocação de piercings;
- Manutenção física, independentemente da designação adotada;
- Reparação de bens pessoais e domésticos;
- Estudos e de explicações;
- Serviços funerários;
- Prestamistas;
- Aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;
- Aluguer de videogramas
- Empreendimentos turísticos;
- Alojamento local;
- Agências de viagens e turismo;
- Empresas de animação turística;
- Recintos com diversões aquáticas;
- Campos de férias;
- Estabelecimentos termais;
- Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície

### Como fazer o registo do operador económico

São três os passos que tem de seguir:

- aceder ao [Portal para Credenciação](#);

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Apoio ao utilizador | ENGLISH

Entrar

### Autenticação

Endereço de Email

Senha  Mostrar

Entrar

Registar Recuperar senha

- preencher o formulário online;
- receber as credenciais de acesso no email indicado no formulário.

Aceder ao [Portal para Credenciação](#):

A credenciação é um registo de um operador económico/prestador de serviços e acontece quando este se pretende registar no sistema. O operador começa por se autenticar.

- Selecione a opção > **registar** > que dará acesso ao formulário

Uma vez no formulário, deve **preencher o formulário** electrónico online:

- Selecione o(s) Setor(es) de Atividade

- Preencha o formulário (campos obrigatórios): e não se esqueça de colocar **designação «Email para Login» e Email para notificações de Reclamações**

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

### 2. Dados do Operador Económico

1 2 3

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

Anterior Próximo

REPUBLICA PORTUGUESA CONSUMIDOR INCM SIMPLEX+

Depois de preencher todos os dados, o sistema indica que as credenciais de acesso foram enviadas para o endereço de email que indicou:

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

### 3. O seu pedido foi registado com sucesso

1 2 3

As credenciais de acesso foram enviados para o e-mail

REPUBLICA PORTUGUESA CONSUMIDOR INCM SIMPLEX+

Depois de receber o email, deverá entrar de novo na [Plataforma](#) e inserir o **login** e **password** para aceder ao Backoffice.

**Está agora registado como operador.**

## Operadores económicos que exerçam atividades reguladas

Quanto às atividades reguladas e respetivos operadores económicos, serão integradas no Livro de Reclamações no formato eletrónico, de acordo com uma **calendarização acordada com a respetiva Entidade Reguladora**.

Os operadores económicos regulados poderão optar entre **dois modelos** de integração:

- **Um mecanismo automático** baseado num modelo standard de webservices, dedicado aos operadores económicos que já possuam sistemas próprios de suporte ao tratamento das reclamações; ou
- **Um workflow genérico de backoffice**, passível de utilização pelos operadores económicos que não possuam sistemas de gestão de reclamações próprios ou tenham capacidades computacionais mais limitadas ou que simplesmente prefiram esta opção.

Estes operadores devem contactar diretamente o respetivo regulador para mais informações.

### **Exemplos de atividades reguladas:**

- *Estabelecimento de empresas na área da construção e do imobiliário:*
- *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;*
- *Estabelecimento de prestadores de serviços de transporte, Rodoviário, Ferroviário, Marítimo e Fluvial*
- *Aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;*
- *Transporte Aéreo;*
- *Marinas;*
- *Instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento, instituições de moeda eletrónica e prestadores de serviços postais no que se refere à prestação de serviços de pagamento;*
- *Estabelecimentos das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores de seguros e de sociedades gestoras de fundos de pensões;*
- *Estabelecimentos de prestadores de serviços de Intermediação financeira em relação a instrumentos financeiros ou equiparados;*
- *Estabelecimentos dos prestadores de cuidados na área da saúde, unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro e 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 e unidades de medicina física e de reabilitação; Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicod dependência*
- *Farmácias e serviços farmacêuticos hospitalares públicos e privados.*

## Obrigações dos comerciantes e prestadores de serviços

Nos termos do regime jurídico do livro de reclamações, o formato eletrónico do livro de reclamações está disponível desde 1 de julho de 2017, inicialmente apenas aplicável aos serviços públicos essenciais: comunicações eletrónicas, telefone fixo e móvel, internet, televisão, serviços postais, eletricidade, gás natural, água ou resíduos. Vai agora ser alargada a mais operadores económicos.

Assim, os comerciantes e os prestadores de serviços/ bens são obrigados a possuir o **formato eletrónico do livro de reclamações e divulgá-lo no respetivo site**, em local visível e de forma destacada.

Têm ainda de ser disponibilizar um endereço de correio eletrónico de forma a conseguir receber as reclamações submetidas através da plataforma. O prazo de resposta ao consumidor é de **15 dias úteis**.

### **Comprar o livro de reclamações eletrónico**

A Imprensa Nacional Casa da Moeda (INCM), é a entidade responsável pela venda do [Livro de Reclamações Eletrónico](#); **o módulo de 25 reclamações custa, € 9,88**.

Pode ser adquirido ainda com **250, 500 e 1500 folhas de reclamação**, redigidas em português e inglês. Nesses casos, o preço aumenta:

Livro de Reclamações Eletrónico - Módulo de 250 Reclamações - €97,34

Livro de Reclamações Eletrónico - Módulo de 500 Reclamações - €188,71

Livro de Reclamações Eletrónico - Módulo de 1500 Reclamações - €336,35

**O INCM pode vendê-lo com desconto às entidades reguladoras e entidades de controlo de mercado competentes e às associações representativas dos profissionais dos sectores de atividades abrangidos.**

Neste caso o INCM aplicará sobre o preço o seguinte **desconto** ao livro de livro de reclamações em formato eletrónico:

- 250 reclamações em formato eletrónico: desconto de 2 % em valor absoluto;
- 500 reclamações em formato eletrónico: desconto de 5 % em valor absoluto;
- 1.500 reclamações em formato eletrónico: desconto de 10 % em valor absoluto.

### Reclamação em formato eletrónico

Segundo o modelo em vigor, a reclamação é efetuada pelo consumidor, ou utente, através de formulário próprio na Plataforma Digital; o preenchimento é obrigatório, nomeadamente, os campos que identificam o consumidor ou utente, o setor objeto de reclamação, o fornecedor de bens ou prestador de serviços visado e a reclamação.

Para apresentar uma reclamação é necessário verificar o correio eletrónico do requerente. Este deve introduzir o endereço eletrónico e receberá de seguida uma mensagem com um link para prosseguir com a reclamação.

Uma vez submetida a reclamação, **o comprovativo da sua apresentação é enviado automaticamente para email indicado pelo consumidor, assinado digitalmente** para garantir a sua proveniência e autenticidade, bem como um exemplar da reclamação.

É também **enviada automaticamente para a entidade reguladora sectorial ou de controlo de mercado competente, para conhecimento, e para o fornecedor** de bens ou prestador de serviços visado.

O formulário contém os seguintes elementos:

- identificação do requerente, com nome, número de identificação fiscal, tipo de documento de identificação civil e respetivo número;
- morada de residência do requerente;
- morada do fornecimento de serviço, quando aplicável;
- telefone fixo e móvel;
- setor de atividade objeto da reclamação;
- identificação do fornecedor de bens ou do prestador de serviços com designação social, número de identificação fiscal, morada, telefone móvel ou fixo, website e correio eletrónico;
- motivo setorial;
- descrição da Reclamação;
- reclamação associada, quando aplicável;
- *opcionalmente, anexos que o requerente queira juntar e que ajudem à análise do pedido de informação.*

---

#### Referências

Portaria n.º 201-A/2017 de 30 de junho

Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho

Decreto-Lei n.º n.º 156/2005, de 15 de setembro