

NOTA INFORMATIVA

Livro de Reclamações Eletrónico- Registo dos operadores económicos

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

O regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações constantes do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, criou o livro de reclamações eletrónico, estabelecendo a obrigatoriedade de existência e disponibilização do mesmo **a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços**, em todos os estabelecimentos que:

- a) Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a atividade; e
- b) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.

Assim, o referido diploma estabelece que se encontram **abrangidas por aquela obrigatoriedade as seguintes entidades:**

- | | |
|---|--|
| – Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços | – Estabelecimentos de empresas na área da construção e do imobiliário |
| – Estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo | – Recintos de espetáculos de natureza artística |
| – Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície | – Centros de inspeção automóvel, escolas de condução e centros de exames de condução |
| – Postos de abastecimento de combustíveis | – Casinos, salas de máquinas, salas de jogo do bingo |

- Centros de Atendimento Médico-Veterinários
- Estabelecimento de prestadores de serviços de transporte
- 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
- Prestadores de serviços de Intermediação financeira em relação a instrumentos financeiros ou equiparados sob supervisão da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
- Estabelecimentos do ensino superior particular e cooperativo
- Farmácias
- Estabelecimento de prestadores de serviços públicos essenciais
- Estabelecimentos das Instituições Particulares de Segurança Social ou equiparadas
- Estabelecimentos das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores de seguros e de sociedades gestoras de fundos de pensões
- Estabelecimentos particulares e cooperativos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário
- Estabelecimentos dos prestadores de cuidados na área da saúde

Deste modo, todos os operadores económicos acima referidos deverão proceder ao registo na plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico **até ao dia 31 de dezembro de 2019**, através do *link* <https://www.livroreclamacoes.pt/entrar>, ficando assim cumprida a obrigação de existência e disponibilização do Livro de Reclamações, nos formatos físico e eletrónico.

10 de dezembro de 2019

TELLES DE ABREU E ASSOCIADOS
SOCIEDADE DE ADVOGADOS, SP, RL