



CIRCULAR INFORMATIVA N.º 01/IMPIC/2018

Assunto: Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho de 2017 – Livro de reclamações: Procedimentos atinentes ao cumprimento da obrigação de envio do original da folha de reclamação exarada no livro, em formato físico

Em 1 de julho de 2017 entrou em vigor, o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho de 2017 relativo ao novo regime jurídico do livro de reclamações eletrónico e físico, que veio alterar o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro e que atribui novas competências ao IMPIC, I.P., nesta sede.

Este novo regime vem permitir que as entidades fiscalizadoras emitam orientações relativamente à possibilidade de envio pelos agentes económicos do original da folha de reclamação por via digital/eletrónica no cumprimento de tal obrigação, prevista no artigo 5.º-A, n.º 1 do citado diploma.

No âmbito das competências atribuídas pelo Decreto-Lei n.º 232/2015, de 13 de outubro e pelo artigo 5.ºA, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho que veio alterar o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, o Conselho Diretivo do Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção I.P., deliberou aprovar os procedimentos atinentes ao cumprimento da obrigação de envio do original da folha do livro de reclamações por via digital/eletrónica quanto às entidades elencadas no Ponto 2 do Anexo I do Decreto-Lei mencionado.

O Conselho Diretivo do IMPIC, I.P

- ANEXO I -

Deliberação do Conselho Diretivo do IMPIC, I.P.

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

Procedimentos atinentes ao cumprimento da obrigação de envio das folhas de reclamações exaradas no livro em formato físico

No exercício das competências e atribuições do IMPIC, I.P., constantes da sua Lei Orgânica (artigos 3.º, n.º 1 e 2, alínea p), 15.º e 17.º do Decreto-Lei n.º 232/2015, de 13 de outubro), e tendo em conta o disposto no n.º 1, do artigo 5.º-A, do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho que veio alterar o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, o Conselho Diretivo do IMPIC, I.P. delibera o seguinte:

Em 1 de julho de 2017 entrou em vigor o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, sendo necessário informar as entidades obrigadas sobre a obrigatoriedade ou não de procederem ao envio por via digital das folhas de reclamação registadas no livro em formato físico, no âmbito do citado diploma.

Assim, no que respeita ao dever de envio digital/eletrónico da folha de reclamações exaradas no respetivo livro em formato físico as entidades sujeitas ao controlo e fiscalização do IMPIC, I.P., identificadas no Ponto 2 do Anexo I ao Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, passam a estar obrigadas ao envio por via digital/eletrónico do original da folha de reclamações, nos seguintes termos de acordo com o previsto no artigo 5.º-A, n.º 1 do citado diploma:

- a) As entidades sujeitas deverão remeter por via digital/eletrónico o original da folha do livro de reclamações em formato físico ao IMPIC, I.P., podendo utilizar o email geral@impic.pt ou através de registo no portal www.impic.pt na área pública de submissão de queixa ou reclamação;

- b) Nas situações em que os operadores económicos procedam ao envio da folha de reclamação para o email geral@impic.pt deverão no texto do assunto do email indicar que se trata de uma folha de reclamação e o respetivo(s) número(s), e na mensagem do email mencionar a denominação social completa da entidade reclamada, a data em que foi realizada e a morada do local do estabelecimento onde foi apresentada e qualidade da pessoa que procede ao envio (gerente, funcionário ou outra);
- c) Além destes elementos alerta-se que deverão indicar no email, caso sejam entidades reguladas (entidades com atividades de mediação imobiliária ou de construção) o número da licença de mediação imobiliária ou do título habilitante da construção (alvará ou certificado de obras públicas/privadas);
- d) Após o envio de email ou a submissão da reclamação no portal do IMPIC, I.P. será acusada pela Direção de Inspeção a receção da referida mensagem;
- e) O arquivo do original da folha de reclamação, com a mensagem de envio e o recibo de entrega da comunicação pelo IMPIC, I.P., contendo todos os elementos constantes dos itens antecedentes é suficiente para demonstrar o cumprimento da entrega da folha reclamação conforme decorre do diploma legal aplicável;

Em situações de indisponibilidade do correio eletrónico ou de funcionamento do portal do IMPIC, I.P., a entrega da folha de reclamação, poderá ser efetuada pelo operador económico, de forma excecional pelo correio ou nas lojas do cidadão (IMPIC, I.P.), invocando a impossibilidade de submissão da mesma pelos outros meios digital ou eletrónico.

Os reclamantes poderão de forma facultativa remeter o duplicado da reclamação através dos mesmos meios disponíveis às entidades obrigadas.

A presente deliberação será publicitada no diário da república através de aviso e no site do IMPIC IP, através de circular para conhecimento das entidades obrigadas.

Lisboa, 6 de novembro de 2017