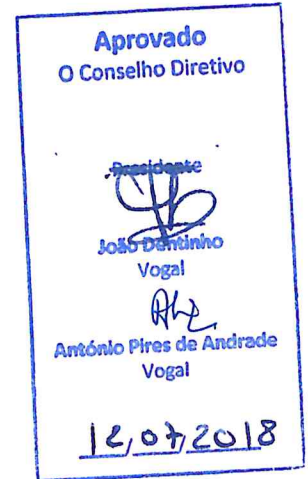




CIRCULAR INFORMATIVA N.º 01/IMPIC/2018

ASSUNTO: Livro de reclamações eletrónico



Foi publicado em 21 de junho de 2017, o Decreto-Lei n.º 74/2017 que veio alterar o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15/09, que aprova o regime jurídico do livro de reclamações.

Este diploma vem reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes, no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços, instituindo a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico para os prestadores de serviços públicos essenciais (art. 9.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 74/2017), desde 01.07.2017.

Face à diversidade de setores abrangidos por tal exigência legal a partir de 1 de julho de 2018, a Direção Geral do Consumidor iniciou desde já, com o IMPIC, I.P. o processo que irá permitir às entidades sujeitas ao controlo e fiscalização do livro de reclamações identificadas no ponto 2 do Anexo I do citado Decreto-Lei, a sua adesão e credenciação na plataforma, de acordo com calendarização a estabelecer ainda.

No âmbito das competências atribuídas ao IMPIC, I.P., pelo Decreto-Lei n.º 232/2015, de 13/10 e art. 2.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15/09, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21/06, informa-se que, devem as entidades identificadas no ponto 2 do Anexo I, continuar a disponibilizar o livro de reclamações em suporte físico, tal como prevê a lei, quando aplicável e solicitado. Em breve, este IMPIC, I.P. emitirá instruções sobre a implementação do livro de reclamações eletrónico.