



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto-Lei n.º 9/2020

de 10 de março

Sumário: Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico.

O livro de reclamações é um instrumento de política pública de defesa do consumidor. Na sua génese está a necessidade de materializar os direitos dos consumidores, tornando visível a sua manifestação na esfera pública.

O livro de reclamações é unanimemente aceite pela sociedade portuguesa e são claros os benefícios que advêm da sua utilização, tais como um melhor conhecimento do funcionamento do mercado, a identificação de problemas nas relações de consumo bem como a integração dos interesses dos consumidores no modelo de comportamento das empresas.

O Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que altera o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, tornou obrigatória a disponibilização, pelos operadores económicos, do livro de reclamações em formato eletrónico, expressando a inevitável transição, também neste domínio, da realidade física para a digital. Pretendeu-se não só uma adequação à contemporaneidade, mas também desmaterializar, facilitar e desburocratizar o exercício do direito de queixa, bem como possibilitar o tratamento mais célere das reclamações pelos operadores económicos e pelas entidades reguladoras e de controlo de mercado.

A experiência adquirida com a aplicação do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, revelou, no entanto, que os operadores económicos, em especial os de menor dimensão e menos familiarizados com as tecnologias digitais, necessitam de mais tempo e meios para a concretização desta transição.

Considera-se, pois, necessário acolher as preocupações manifestadas pelos operadores económicos, introduzindo um mecanismo prévio de notificação para cumprimento, procedendo, de uma forma pedagógica, à integração da obrigação de possuir o livro de reclamações em formato eletrónico no universo das obrigações das empresas.

Não obstante, a adesão dos operadores económicos registada até ao momento tem-se revelado positiva. Efetivamente, sem prejuízo de uma contínua necessidade de melhoria na implementação informática da plataforma, cujas eventuais adversidades determinam que nenhuma responsabilidade deva ser assacada aos operadores económicos, quando comprovadas, estes têm aderido de forma voluntária, engrossando, diariamente, o extenso leque de entidades que já disponibilizam formato eletrónico do livro de reclamações e que procedem à respetiva divulgação nos seus sítios na Internet.

Foi promovida a audição ao Conselho Nacional de Consumo.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto

O presente decreto-lei procede à sétima alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro, 74/2017, de 21 de junho, e 81-C/2017, de 7 de julho, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral.



Artigo 2.º

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

É aditado ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual, o artigo 9.º-A, com a seguinte redação:

«Artigo 9.º-A

Notificação

1 — A instauração de procedimento contraordenacional por violação do disposto nos n.ºs 1 a 3 do artigo 5.º-B é precedida de notificação ao infrator para a adoção das medidas necessárias ao cumprimento das obrigações previstas naquelas disposições, no prazo de 90 dias consecutivos.

2 — A entidade competente para a fiscalização e instrução dos processos de contraordenação determina o arquivamento dos autos ou a instauração do processo de contraordenação, consoante o infrator cumpra ou não o disposto no número anterior.

3 — O disposto nos números anteriores não é aplicável aos prestadores de serviços públicos essenciais.»

Artigo 3.º

Norma transitória

Os processos de contraordenação por violação do disposto nos n.ºs 1 a 3 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual, instaurados até à data de entrada em vigor do presente decreto-lei, devem ser arquivados quando o infrator, notificado pela entidade competente para a fiscalização e instrução do processo de contraordenação para regularizar a situação no prazo de 45 dias seguidos, demonstrar, nos autos, que cumpriu as obrigações consignadas nos referidos números do artigo 5.º-B.

Artigo 4.º

Entrada em vigor

O presente decreto-lei entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 13 de fevereiro de 2020. — *António Luís Santos da Costa* — *Pedro Gramaxo de Carvalho Siza Vieira* — *Mariana Guimarães Vieira da Silva* — *Ricardo Emanuel Martins Mourinho Félix* — *Francisca Eugénia da Silva Dias Van Dunem* — *Graça Maria da Fonseca Caetano Gonçalves* — *Tiago Brandão Rodrigues* — *Ana Manuel Jerónimo Lopes Correia Mendes Godinho* — *Jamila Bárbara Madeira e Madeira*.

Promulgado em 2 de março de 2020.

Publique-se.

O Presidente da República, MARCELO REBELO DE SOUSA.

Referendado em 5 de março de 2020.

O Primeiro-Ministro, *António Luís Santos da Costa*.

113089547