

QUEM TEM DE TER LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO?

Quem

Devem possuir e disponibilizar o livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que cumulativamente:



- i) Tenham um estabelecimento com carácter fixo ou permanente onde exerçam de forma exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional a sua atividade; e
- ii) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinados à oferta de produtos ou de serviços ou de manutenção das relações de clientela.



Assim, se o prestador de serviços reunir os dois requisitos, deverá dispor do livro de reclamações (de capa vermelha) no respetivo estabelecimento.

Caso contrário, (ou seja, faltando um dos requisitos), não é obrigatória a disponibilização do livro de reclamações físico.

Atividades abrangidas pela fiscalização do IMPIC, I.P., sujeitas a livro de reclamações:

- 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



Base legal

Alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 2º e n.º 2 do anexo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.

QUEM TEM DE TER LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO?

Quem



- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham estabelecimento físico e estejam obrigados a ter livro de reclamações físico (em papel);

Exemplo – Empresa de mediação imobiliária que presta serviços em estabelecimento de atendimento ao público físico.



- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham estabelecimento, onde disponibilizam o livro de reclamações físico e que também desenvolvam a sua atividade económica através de meios digitais;

Exemplo – Empresa de administração de condomínios que tem estabelecimento de atendimento ao público e possui site eletrónico da entidade com identificação dos serviços que presta na sua atividade.



- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que não tendo estabelecimento físico aberto ao público, desenvolvem uma atividade económica, através de site eletrónico, abrangida pelo regime jurídico do livro de reclamações;

Exemplo – Empresa de construção que possui site eletrónico da entidade onde publicita a sua atividade de construção.

Como

- Os fornecedores de bens e prestadores de serviços fiscalizados pelo Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P., devem registar-se diretamente na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, de acordo com as instruções do Manual de utilizador disponível no sítio eletrónico da DGC.

Onde

<https://www.livroreclamacoes.pt/pt/web/guest/registar>

Quando

Entre janeiro e 1 de julho de 2019.

Base legal

Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, no n.º 2 do artigo 2º.



Para mais informações consultar www.impic.pt / www.consumidor.gov.pt