Livro de Reclamações
Complaints Book

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 relação 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.

Base legal

Alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 2º do Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.

Artigo 2.º - Âmbito
1 - São abrangidos pela obrigação de disponibilização do formato físico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, designadamente os identificados no anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, 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.

DIREÇÃO-GERAL CONSUMIDOR
REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA