

## **NOTA INFORMATIVA: OBRIGATORIEDADE DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro [com sucessivas alterações] determina, no seu artigo 2.º que *são abrangidos pela **obrigação de disponibilização do formato físico do livro de reclamações** todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços (...), em todos os estabelecimentos que (1) se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a actividade; e (2) 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.*

O mesmo artigo 2.º determina ainda que *são abrangidos pela **obrigação de disponibilização do formato electrónico do livro de reclamações** todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, quer desenvolvam a actividade em estabelecimento que cumpra os requisitos previstos no número anterior ou através de meios digitais.*

Do âmbito de aplicação constante do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro [bem como do seu anexo], resulta que a obrigatoriedade do livro de reclamações [seja em formato físico, seja em formato electrónico] advém da prestação de serviços de atendimento ao público ou, pelo menos, da existência de prestações de serviços que impliquem contacto com o público.

Desta maneira, resulta que o alcance da obrigação de disponibilizar livro de reclamações é limitado: por um lado, é limitado às entidades que, de alguma maneira, tenham uma relação com o público em geral, *i. e.*, que lhe prestem serviços; por outro lado, é limitado às entidades que prestem os serviços constantes do anexo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

**Samuel Oliveira**

***samuel.oliveira@pgassociados.pt***