

Livro de Reclamações Eletrónico

Obrigações do prestador de serviços ou fornecedor de bens

O Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, veio alterar o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro criando o Livro de Reclamações Eletrónico.

O prestador de serviços ou fornecedor de bens encontra-se agora, designadamente, obrigado a:

- **Estar registado na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico;**
- **Responder ao reclamante no prazo de 15 dias úteis após a submissão da reclamação;**
- **Divulgar nos respetivos sítios na Internet, caso o tenham, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.**

Contudo, a lei não vem estabelecer obrigações relativamente à forma de divulgação da referida informação e aos respetivos requisitos aplicáveis, como acontecia anteriormente com o dístico afixado nos estabelecimentos.

A lei estabelece apenas a obrigatoriedade de divulgar: “o acesso à plataforma do livro de reclamações eletrónico”, conforme consta do n.º 2 do Artigo 5.º-B do citado diploma.

Ouvidas as três Entidades Reguladoras dos setores que se encontram na plataforma desde 1 de julho de 2017, é entendimento da Direção-Geral do Consumidor que:

- **este acesso deve, preferencialmente, ser feito através da disponibilização do ícone do livro de reclamações,**
- **o ícone deve ficar disponível em local visível e destacado no sítio da internet do prestador de serviços ou fornecedor de bens, caso este tenha um:**
- **o ícone deve ter um *link* de hiperligação para a plataforma do livro de reclamações.**

No âmbito desta obrigação, considerou a Direção-Geral do Consumidor ser necessário a elaboração de um manual de utilização do ícone relativo ao livro de reclamações eletrónico, em colaboração com a Imprensa Nacional Casa da Moeda.

Modo de cumprimento da obrigação prevista n.º 2 do Artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho

São estabelecidos critérios mínimos de utilização do ícone:

- O ícone do livro de reclamações eletrónico poderá ser usado nas seguintes cores: vermelho, azul, branco ou preto (anexo 1).
- *Lettering* dos ícones é pantone:
 - Azul: Pantone 2925
 - Vermelho: Pantone 1805
 - Fonte: Myriad Pro Semibold
 - O ícone deve ter um apontador para <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>
- O prestador de serviços ou fornecedor de bens deve evitar o uso do ícone com uma cor semelhante ao fundo da página onde este deverá constar. O ícone deve contrastar com o fundo da página facilitando a sua visibilidade e identificação por parte do consumidor.
Exemplo: Se o fundo da página for vermelho, o ícone não deverá ser vermelho.
- O ícone deverá constar na página inicial (cabeçalho ou rodapé), sendo ainda considerado como boa prática comercial a sua divulgação na página referente ao apoio ao consumidor/área de reclamações.
- O ícone deverá estar visível e legível, permitindo a sua localização rápida por um utilizador médio;
- Caso a empresa tenha uma plataforma/área interna de reclamações, deve indicar de forma clara que esta não é equiparada ao Livro de Reclamações Eletrónico, não devendo ser estas duas formas de reclamar confundíveis ou suscetíveis de induzir em erro o consumidor.