



Processo de Contraordenação nº. PCO/2018/3

Origem: Auto de Notícia n.º NPP:530664/2017 da Polícia de Segurança Pública, 3ª Divisão Policial do Comando Metropolitano do Porto, 4ª Esquadra, Corujeira

Descrição da infração:

Recusa do Livro de Reclamações, no dia 4 de novembro de 2017, pelas 11 horas, na Loja Andante sita na Rua Justino Teixeira, em Campanhã, Porto, tendo havido intervenção de autoridade, para remover a recusa.

Arguida: Metro do Porto, S.A. (NIPC 503278602)

Ilícito e norma sancionatória aplicável

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

Artigo 3.º n.º 1 alínea b) e n.º 4

Artigo 9.º n.º 1 a) e n.º 3

Decisão

Arquivamento.

Órgão decisório: Presidente do Conselho de Administração

Data da Decisão: 9 de julho de 2019

Fundamentos:

Ficou provado que a gestão da Loja Andante é da responsabilidade. TIP - Transportes Intermodais do Porto A.C.E. e não a Metro do Porto, S.A., pelo que se concluiu pelo arquivamento do processo no que respeita a esta última entidade.

Apurou-se também que o dia em que ocorreram os factos era sábado, sendo o horário de encerramento da loja às 12:30h e que o livro de reclamações não foi disponibilizado porque o reclamante não tinha senha de atendimento, uma vez que, face à afluência de utentes, a estimativa de atendimento ultrapassava já a hora de encerramento do estabelecimento ao público, pelo que o dispensador de senhas automático já não emitia mais senhas.

Assim sendo e uma vez que a obrigação de disponibilização imediata do livro de reclamações existe "(...) *sem prejuízo de serem observadas as regras da ordem de atendimento previstas no estabelecimento comercial, com respeito pelo regime de atendimento prioritário (...)*"(Cf alínea b) do n.º 1 do artigo 3.º, do Decreto-Lei n.º 156/2005, na sua atual redação, em vigor, também, à data dos factos) conclui-se



que a TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE, atuou de acordo com o normativo legal supra mencionado, inexistindo, portanto, qualquer ilícito suscetível de sanção.

Estado do Processo: Findo