

**CIRCULAR N.º 51/09**

**Assunto: Decreto-Lei n.º 118/2009 (LIVRO DE RECLAMAÇÕES)**

Exmos. Senhores Associados,

Junto enviamos o **Decreto-Lei n.º 118/2009** datado de hoje, que vem alterar o **Decreto-Lei n.º 156/2005**, de 15 de Setembro, e que "... estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral, criando a rede telemática de informação comum".

Sem outro assunto de momento, apresentamos os nossos cumprimentos.



(Íris Vilela)

Lisboa, 19 de Maio de 2009

### Artigo 7.º

#### Cooperação empresarial e investimento

As Partes incentivarão o intercâmbio de informação sobre oportunidades de investimento na área do turismo, com vista à identificação de projectos de interesse mútuo, apoiando a realização de encontros de pequenas e médias empresas do sector com o objectivo de promover a constituição de parcerias.

### Artigo 8.º

#### Cooperação no âmbito de organizações internacionais

As Partes consultar-se-ão no intuito de, se assim for considerado oportuno, coordenar e adoptar posições comuns em matéria de turismo no seio de organizações internacionais, em particular na Organização Mundial do Turismo.

### Artigo 9.º

#### Planos de acção

A cooperação a realizar no âmbito do presente Acordo será definida em planos de acção plurianuais elaborados no âmbito de um grupo de trabalho criado para o efeito.

### Artigo 10.º

#### Solução de controvérsias

Qualquer controvérsia sobre a interpretação ou a aplicação do presente Acordo será resolvida por negociações, por via diplomática.

### Artigo 11.º

#### Revisão

1 — O presente Acordo pode ser objecto de revisão a pedido de qualquer das Partes.

2 — As emendas entrarão em vigor nos termos previstos no artigo 12.º do presente Acordo.

### Artigo 12.º

#### Vigência e denúncia

1 — O presente Acordo permanecerá em vigor por períodos sucessivos de cinco anos, renováveis automaticamente.

2 — Cada uma das Partes poderá, com uma antecedência mínima de seis meses em relação ao termo do período de cinco anos em curso, denunciar o presente Acordo, por escrito e por via diplomática.

3 — A cessação da vigência do presente Acordo não afectará a concretização de programas e projectos que tenham sido formalizados durante a vigência do presente Acordo.

### Artigo 13.º

#### Entrada em vigor

O presente Acordo entrará em vigor na data da recepção da segunda notificação, por escrito e por via diplomática, de que foram cumpridos todos os requisitos de direito interno das Partes necessários para o efeito.

### Artigo 14.º

#### Registo

A Parte em cujo território o presente Acordo for assinado submetê-lo-á para registo junto do Secretariado das Nações Unidas imediatamente após a sua entrada em vigor, nos termos do artigo 102.º da Carta das Nações Unidas, devendo, igualmente, notificar a outra Parte da conclusão deste procedimento e indicar-lhe o número de registo atribuído.

Feito em Lisboa, em 21 de Janeiro de 2009, em dois originais, em língua portuguesa, fazendo ambos os textos igualmente fé.

Pela República de Portuguesa:

*Bernardo Trindade*, Secretário de Estado do Turismo.

Pela República de Moçambique:

*Fernando Sumbana Júnior*, Ministro do Turismo.

## MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO

### Decreto-Lei n.º 118/2009

de 19 de Maio

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, veio estabelecer a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto amplo de actividade do comércio e serviços. De acordo com aquele decreto-lei, após o preenchimento da folha de reclamações pelo consumidor ou utente, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento deve remeter o original da folha de reclamações à entidade reguladora do sector ou à entidade de controlo de mercado competente.

Constituindo o livro de reclamações um instrumento necessário ao exercício do direito de queixa dos consumidores e uma ferramenta importante de avaliação e de conhecimento do mercado, o legislador entendeu atribuir, através do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, que alterou o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, à Direcção-Geral do Consumidor a responsabilidade de proceder ao acompanhamento da aplicação do diploma, e da evolução da sua execução, obrigando, para tal, as entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado a enviarem semestralmente àquela Direcção-Geral informação relativa ao tipo, natureza e objecto das reclamações que lhes tivessem sido remetidas.

O volume de reclamações, a celeridade que se quer imprimir ao processo de análise e acompanhamento do mercado, bem como a necessidade de aproximar a Administração dos cidadãos, tornando acessível a estes o estado da reclamação apresentada, tornou urgente a criação de uma rede telemática ou ferramenta electrónica, e o abandono do sistema consagrado no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, de remessa de informação em papel ou noutro suporte duradouro à Direcção-Geral do Consumidor pelas entidades reguladoras ou de controlo de mercado.

A rede telemática de informação comum (RTIC), criada pelo presente decreto-lei, visa realizar os objectivos propostos, facilitando a comunicação de dados estatísticos em matéria de conflitualidade de consumo e a disponibilização de informação sobre o livro de reclamações, facultando,

ainda, ao reclamante e reclamado o acesso à informação sobre a sua reclamação.

É, pois, necessário proceder à alteração do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, de molde a concretizar a existência de uma rede telemática de informação comum e a tornar obrigatória a sua utilização pelas entidades reguladoras ou de controlo de mercado. Aproveita-se, ainda, esta iniciativa legislativa para substituir a entidade competente para a fiscalização e a instrução dos processos relativos às contra-ordenações previstas no n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, quando praticadas em estabelecimentos do ensino superior particular e cooperativo. Neste sentido, passa a ser atribuída à Inspeção-Geral do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior a competência para a fiscalização e a instrução desses processos contra-ordenacionais.

Foi promovida a audição do Conselho Nacional do Consumo. Foram ouvidos, a título facultativo, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a União Geral de Consumidores, a Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, a Associação Portuguesa de Consumidores dos Media e a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal.

Assim:

Nos termos da alínea *a*) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

Os artigos 11.º e 12.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, passam a ter a seguinte redacção:

#### «Artigo 11.º

[...]

- 1 — .....
- a)* .....
- b)* .....
- c)* .....
- d)* .....
- e)* .....
- f)* .....
- g)* .....
- h)* .....
- i)* .....
- j)* .....
- l)* .....
- m)* .....
- n)* .....
- o)* .....
- p)* À Inspeção-Geral do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 9 do anexo I.

- 2 — .....
- 3 — .....
- 4 — .....
- 5 — .....

#### Artigo 12.º

##### Rede telemática de informação comum

1 — A Direcção-Geral do Consumidor cria uma rede telemática de informação comum (RTIC), destinada ao registo e tratamento das reclamações dos utentes e consumidores constantes do livro de reclamações.

2 — A RTIC visa garantir a comunicação e o intercâmbio de informação estatística em matéria de conflitualidade de consumo decorrente das reclamações e assegura o seu armazenamento e gestão por parte das entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes, proporcionando aos reclamantes e reclamados o acesso à informação sobre a sua reclamação, com observância do disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro.

3 — As entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes estão obrigadas a registar e a tratar directamente as reclamações recebidas através do livro de reclamações na RTIC ou a providenciar ligações entre esta rede e a sua própria rede que permitam a comunicação de dados entre as duas redes, de forma a cumprir os objectivos previstos no número anterior.

4 — A participação da entidade reguladora ou de controlo de mercado competente na RTIC formaliza-se através de protocolo a celebrar com a Direcção-Geral do Consumidor, devendo respeitar os princípios de cooperação e boa gestão.

5 — O consumidor ou utente reclamante bem como o profissional reclamado têm acesso à RTIC para consulta da fase em que se encontra a sua reclamação.

6 — O modo de funcionamento da RTIC, a forma como são registadas as reclamações, bem como o acesso das entidades reguladoras ou de controlo de mercado e dos reclamantes e reclamados à rede, são objecto de portaria do membro do Governo responsável pela área da defesa dos consumidores, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da publicação do presente decreto-lei.

7 — É assegurado à Inspeção-Geral das Actividades em Saúde (IGAS) o acesso à RTIC, de acordo com as competências previstas no seu diploma orgânico, através da subscrição de protocolo a celebrar com a Direcção-Geral do Consumidor.»

#### Artigo 2.º

##### Entrada em vigor

O presente decreto-lei entra em vigor 90 dias após a data da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 11 de Março de 2009. — José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa — Emanuel Augusto dos Santos — Manuel Pedro Cunha da Silva Pereira — Henrique Nuno Pires Severiano Teixeira — Rui Carlos Pereira — Alberto Bernardes Costa — Fernando Pereira Serrasqueiro — Mário Lino Soares Correia — Fernando Medina Maciel Almeida Correia — Ana Maria Teodoro Jorge — Maria de Lurdes Reis Rodrigues — Manuel Frederico Tojal de Valsassina Heitor — José António de Melo Pinto Ribeiro.

Promulgado em 5 de Maio de 2009.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendado em 7 de Maio de 2009.

O Primeiro-Ministro, José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa.