



## **DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO INFORMAÇÃO AOS OPERADORES ECONÓMICOS**

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, instituiu a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.

A fiscalização do cumprimento do regime em causa, bem como a instrução dos respetivos processos e a aplicação das coimas e sanções acessórias compete à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), enquanto entidade reguladora setorial, e quando praticadas, designadamente, no desenvolvimento das seguintes atividades económicas:

- Aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;
- Centros de inspeção automóvel, escolas de condução e centros de exames de condução;
- Prestação de serviços de transporte de mercadorias e passageiros em modo Rodoviário, Ferroviário, Marítimo e Fluvial.

A obrigação de disponibilização do formato físico do livro de reclamações, nos termos do n.º 2 do Decreto-lei n.º 156/2005, abrange todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, designadamente os identificados no anexo ao mencionado decreto-lei, 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;
- 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.

Acresce que, estão também abrangidos pela obrigação de disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que desenvolvam a atividade em estabelecimento que cumpra os requisitos suprarreferidos ou através de meios digitais.

Para o efeito, os fornecedores de bens e prestadores de serviços devem divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital do livro de reclamações. Aqueles que não disponham de sítios na Internet, devem na mesma disponibilizar um endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da referida Plataforma Digital.

Atendendo a que é entendimento da AMT, que todas as empresas e outras entidades que exercem atividades económicas no âmbito da mobilidade, dos transportes terrestres, fluviais, marítimos, ferroviários e respetivas infraestruturas integram o *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes*, considera esta Autoridade que as entidades gestoras de sistemas de bilhética e de suporte à mobilidade ou quaisquer outras que intermedeiem ou permitam o acesso a serviços de transportes de passageiros por via digital, detidas ou não pelo prestador de serviços em concreto, também estão sujeitas aos seus poderes, nos termos do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio.



Ora, a digitalização da economia veio criar novas formas de relacionamento entre o consumidor e um prestador de serviços, tornando a utilização de plataformas ou aplicações digitais, na maior parte das vezes, a forma de contacto preferencial, sendo até mesmo, em alguns casos, a única forma de contacto. Estas novas formas de relacionamento comercial têm influenciado ou condicionado, com alguma frequência, as condições de acesso ao transporte de passageiros e, muitas vezes a resolução dos problemas associados, tornando todo o contexto mais complexo do que quando existe um estabelecimento aberto ao público.

O advento de novas modalidades de negócio, mesmo que conjugando diversas ofertas de serviços ou formas de relacionamento com os consumidores, que atuem direta ou indiretamente neste *Ecossistema*, não pode obstar, por qualquer razão, ao exercício da cidadania e dos direitos dos consumidores, nos termos do previsto na Lei n.º 24/96, de 31 de julho

Assim, também nestas novas modalidades de negócio ou forma de relacionamento comercial, é entendimento da AMT, que sempre que a relação entre um prestador de serviços e o consumidor/utilizador se efetue por quaisquer meios digitais, diretamente ou através de outra entidade, quanto a todas as componentes associadas ao serviço de transportes, é obrigatória a disponibilização do livro de reclamações eletrónico.

Em conclusão, sendo um dos objetivos do Decreto-Lei n.º 156/2005, assegurar a todos os consumidores e utentes o pleno exercício do direito de queixa, e decorrendo da Lei n.º 24/96, que o consumidor tem direito a informação clara e acessível, não só sobre o produto ou serviço, mas também sobre as formas de exercer os seus direitos, considera esta Autoridade ser uma boa prática que qualquer prestador de serviços de transportes, passe a disponibilizar informação clara (nos veículos, estabelecimentos, meios digitais do prestador e associações onde se integre) quanto aos meios de reclamação ao dispor dos consumidores e utentes, designadamente através da indicação do endereço eletrónico da entidade reguladora, neste caso da AMT ([reclamacoes@amt-autoridade.pt](mailto:reclamacoes@amt-autoridade.pt)), e do endereço do LRE (<https://www.livroreclamacoes.pt>).

Por último, acresce informar que a Direção-Geral do Consumidor divulgou regras de utilização do logotipo do Livro de reclamações Eletrónico e que se encontram disponíveis em: <https://www.consumidor.gov.pt/pagina-de-entrada/livro-de-reclamacoes-regras-de-utilizacao-do-logotipo-do-lre.aspx>

22 de outubro de 2019