



Projeto de Lei n.º 30/XVI/1.^a
Eliminação da obrigatoriedade do pagamento de folhas virtuais do livro de
reclamações

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

De acordo com a Lei atual (Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, respaldada no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual), é obrigatório o pagamento de “folhas virtuais” do livro de reclamações.

O artigo 3.º da referida Portaria dispõe que: “o livro de reclamações em formato eletrónico é disponibilizado em quatro modalidades constituídas por 25, 250, 500 e 1500 folhas de reclamação”, sendo as mesmas vendidas separadamente pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S.A..

De acordo com o site oficial da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S.A., o “Módulo de 25 Reclamações” do Livro de Reclamações Eletrónico tem um custo de €11,00¹, enquanto o “Módulo de 1500 Reclamações” ascende à quantia de €593,91².

O livro de reclamações em formato digital configura uma obrigação legal decorrente do Decreto-Lei n.º 74/2017 para todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que desenvolvam a sua atividade em estabelecimento fixo ou permanente ou através de meios digitais. Estes empresários encontram-se obrigados a dispor de um livro de reclamações em formato eletrónico, para além do tradicional livro de reclamações em formato físico.

Tratando-se uma obrigação imposta por Lei, afigura-se como manifestamente excessivo que o Estado imponha o pagamento de “folhas virtuais” do livro de reclamações

¹ https://loja.incm.pt/products/impressos-modulo-de-25-reclamacoes-livro-de-reclamacoes-eletronico-6004884?_pos=1&_sid=a55b2a0aa&_ss=r

² https://loja.incm.pt/products/impressos-modulo-de-1500-reclamacoes-livro-de-reclamacoes-eletronico-6004970?_pos=5&_sid=a55b2a0aa&_ss=r



eletrónico, num montante que poderá rondar os €0,50 por cada folha virtual, de forma aliás desajustada aos atuais custos de armazenamento de dados eletrónicos.

Através da Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, procedeu-se a uma desmaterialização e digitalização do Livro de Reclamações. No entanto, as exigências de pagamento permanecem presas a um contexto analógico, criando-se taxas que prejudicam de forma mais gravosa as pequenas e médias empresas.

Note-se que, nos termos do artigo 10.º da Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, a gestão e a manutenção da plataforma onde se encontra alojado o livro de reclamações eletrónico compete à Direção Geral do Consumidor, sendo que, nesses termos, o livro de reclamações em formato eletrónico deverá ser disponibilizado a título gratuito, como já previsto no n.º 3 do artigo 6.º da referida Portaria.

De notar que a argumentação para a recusa desta alteração prende-se com um suposto efeito autorregulatório da necessidade de pagamento destes documentos, contudo, esse argumento é prejudicado pela forma como, nos termos do artigo 6.º da Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, são dados descontos progressivamente maiores para entidades que requeiram livros de reclamações de maiores dimensões. Adicionalmente, a criação de um custo para o requerente pode criar incentivos à perda de acesso do consumidor ao seu direito de reclamação, para além de incentivar à preferência do livro de reclamações em formato físico que será de maior dificuldade de escrutínio público e acompanhamento por parte das entidades reguladoras, dado o seu formato analógico e os riscos que esse formato acarreta.

Dessa forma, propomos a alteração do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, de forma a tornar explícita a necessidade de disponibilização gratuita do livro de reclamações em formato eletrónico ao requerente, de forma que seja revista a Portaria n.º 201-A/2017, removendo assim esta taxa excessiva sobre as empresas que são obrigadas a disponibilizar esta opção de forma de reclamação.

Assim, ao abrigo da alínea b) do artigo 156.º da Constituição da República Portuguesa e da alínea b) do n.º 1 do Regimento da Assembleia da República, o Grupo Parlamentar da Iniciativa Liberal apresenta o seguinte Projeto de Lei:



Artigo 1.º

Objeto

A presente lei procede à alteração do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação.

Artigo 2.º

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

O artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, passam a ter a seguinte redação:

“Artigo 7.º

Modelo de livro de reclamações

1. São aprovados por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da modernização administrativa, das finanças e da defesa do consumidor:

- a) O modelo do formato físico do livro de reclamações, bem como as regras relativas à sua edição e venda;
- b) O modelo de formulário, ~~edição, preço,~~ fornecimento e distribuição do formato eletrónico do livro de reclamações.

2. A disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações, referido na alínea b) do número anterior, não pode representar um custo ao requerente.

Artigo 3.º

Regulamentação

Os membros do Governo responsáveis pelas áreas da modernização administrativa, das finanças e da defesa do consumidor procedem à alteração da Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, por forma a eliminar o preço e a limitação da disponibilização de páginas virtuais do livro de reclamações eletrónico.



Artigo 3.º

Entrada em vigor

A presente lei entra em vigor com o Orçamento do Estado subsequente à sua publicação.

Palácio de São Bento, 27 de março de 2024

Os Deputados da Iniciativa Liberal:

Carlos Guimarães Pinto

Bernardo Blanco

Joana Cordeiro

Mariana Leitão

Mário Amorim Lopes

Patrícia Gilvaz

Rodrigo Saraiva

Rui Rocha