



Projeto de Lei n.º 30/XVI/1.<sup>a</sup>  
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 €11,00<sup>1</sup>, enquanto o “Módulo de 1500 Reclamações” ascende à quantia de €593,91<sup>2</sup>.

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

<sup>1</sup> [https://loja.incm.pt/products/impressos-modulo-de-25-reclamacoes-livro-de-reclamacoes-eletronico-6004884?\\_pos=1&\\_sid=a55b2a0aa&\\_ss=r](https://loja.incm.pt/products/impressos-modulo-de-25-reclamacoes-livro-de-reclamacoes-eletronico-6004884?_pos=1&_sid=a55b2a0aa&_ss=r)

<sup>2</sup> [https://loja.incm.pt/products/impressos-modulo-de-1500-reclamacoes-livro-de-reclamacoes-eletronico-6004970?\\_pos=5&\\_sid=a55b2a0aa&\\_ss=r](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