

[Projeto de Lei n.º 808/XV/1.ª \(IL\)](#)

Elimina a obrigatoriedade do pagamento de folhas virtuais do livro de reclamações

Data de admissão: 7 de junho de 2023

Comissão de Economia, Obras Públicas, Planeamento e Habitação (6.ª)

ÍNDICE

- I. A INICIATIVA**
- II. APRECIÇÃO DOS REQUISITOS CONSTITUCIONAIS, REGIMENTAIS E FORMAIS**
- III. ENQUADRAMENTO JURÍDICO NACIONAL**
- IV. ENQUADRAMENTO JURÍDICO NA UNIÃO EUROPEIA E INTERNACIONAL**
- V. ENQUADRAMENTO PARLAMENTAR**
- VI. CONSULTAS E CONTRIBUTOS**

I. A INICIATIVA

A presente iniciativa visa a eliminação da obrigatoriedade de pagamento das "folhas virtuais" do livro de reclamações eletrónico. Atualmente, de acordo com a [Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho](#), os fornecedores de bens e prestadores de serviços são obrigados a adquirir e pagar pelas "folhas virtuais" do livro de reclamações em formato eletrónico, disponibilizadas em diferentes modalidades pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda.

O proponente considera que é excessivo e desajustado impor o pagamento das "folhas virtuais", considerados os custos atuais de armazenamento de dados eletrónicos. Além disso, destaca que a gestão e manutenção da plataforma do livro de reclamações eletrónico são de responsabilidade da Direção-Geral do Consumidor, e a portaria estabelece que o livro de reclamações eletrónico deve ser disponibilizado gratuitamente.

As alterações propostas incluem especificações sobre o formato eletrónico do livro de reclamações, aquisição do livro de reclamações em formato eletrónico e preço do livro de reclamações em formato eletrónico. Para efetuar essa alteração, a iniciativa propõe a alteração da Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, eliminando os diferentes formatos atualmente disponíveis (n.º 2 do artigo 3.º), eliminando o artigo 4.º (aquisição do livro de reclamações em formato eletrónico), bem como os n.ºs 2 e 5 do artigo 6.º, que se referem ao custo do livro de reclamações eletrónico.

O proponente pretende ainda revogar o artigo 7.º (modelos do livro de reclamações) e o n.º 2 do artigo 12.º-A (Plataforma Digital) do [Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro](#).¹

¹ Texto consolidado retirado do sítio da Internet do Diário da República Eletrónico. Todas as referências legislativas são feitas para este portal oficial, salvo indicação em contrário. Consultas efetuadas a 23/06/2023.

II. APRECIÇÃO DOS REQUISITOS CONSTITUCIONAIS, REGIMENTAIS E FORMAIS

▪ Conformidade com os requisitos constitucionais e regimentais

A presente iniciativa é apresentada pelo Grupo Parlamentar da Iniciativa Liberal (IL), ao abrigo e nos termos da alínea *b*) do artigo 156.º e do n.º 1 do artigo 167.º da [Constituição](#)² e da alínea *b*) do n.º 1 do artigo 4.º e do n.º 1 do artigo 119.º do [Regimento da Assembleia da República](#)³ (Regimento), que consagram o poder de iniciativa da lei.

Assume a forma de projeto de lei, em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 119.º do Regimento, encontra-se redigida sob a forma de artigos, tem uma designação que traduz sinteticamente o seu objeto principal e é precedida de uma breve exposição de motivos, pelo que a iniciativa cumpre os requisitos formais previstos no n.º 1 do artigo 124.º do Regimento.

Respeita igualmente os limites à admissão da iniciativa estabelecidos no n.º 1 do artigo 120.º do Regimento, uma vez que parece não infringir a Constituição ou os princípios nela consignados e define concretamente o sentido das modificações a introduzir na ordem legislativa.

No que respeita ao cumprimento da alínea *a*) do n.º 1 do mesmo artigo, cumpre referir que considerando a matéria em causa na presente iniciativa, isto é, a eliminação das diferentes modalidades de disponibilização do livro de reclamações eletrónico e do preço a pagar pelas "folhas virtuais", para tal introduzindo alterações a uma portaria, poder-se-á equacionar se se encontra respeitado o princípio da separação de poderes, subjacente ao princípio do Estado de direito democrático e previsto nos artigos 2.º e 111.º da Constituição, concretamente quanto à autonomia do Governo no exercício da função administrativa. Portanto, se a iniciativa afeta as competências legitimamente exercidas pelo Executivo na qualidade de «órgão de condução da política geral do País e o órgão superior da administração pública» e no âmbito da sua competência administrativa, conforme previsto nos artigos 182.º e 199.º da Constituição.

² Hiperligação para o sítio da *Internet* da Assembleia da República.

³ Hiperligação para o sítio da *Internet* da Assembleia da República.

No que se refere à questão da existência no texto constitucional de uma reserva de competência administrativa do Governo, Nuno Piçarra⁴ defende o entendimento de que o poder regulamentar do Governo atribuído pela alínea c) do artigo 199.º da Constituição, «não corresponde a qualquer reserva de regulamento, no sentido de à lei ficar subtraída a possibilidade de dispor sobre determinadas matérias, por estas deverem ser objeto de regulamento».

O mesmo é defendido no [Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 214/2011](#)⁵, o qual afirma que «De outro modo, como se realçou no acórdão n.º 1/97, a reserva de competência regulamentar do Governo redundaria necessariamente num limite da competência legislativa da Assembleia da República quanto a certas matérias, limite que a Constituição não permite deduzir perante um preceito como o da alínea c) do artigo 161.º que expressamente atribui à Assembleia da República competência para fazer leis sobre todas as matérias, salvo as reservadas ao Governo. E estas, as competências legislativas reservadas ao Governo, não são outras senão as respeitantes à sua própria organização e funcionamento (n.º 2 do artigo 198.º da Constituição)».

Assinala-se ainda que, posteriormente à elaboração da nota de admissibilidade, o proponente substituiu o texto da iniciativa, acrescentando a revogação das normas habilitantes da portaria.

O projeto de lei em apreciação deu entrada a 30 de maio de 2023, tendo sido junta a [ficha de avaliação de impacto de género](#). Foi admitido a 7 de junho, data em que baixou, na generalidade, à Comissão de Economia, Obras Públicas, Planeamento e Habitação (6.ª), por despacho do Presidente da Assembleia da República. Nesse mesmo dia foi anunciado em sessão plenária.

▪ **Verificação do cumprimento da lei formulário**

A [lei formulário](#)⁶⁷ estabelece um conjunto de normas sobre a publicação, identificação e formulário dos diplomas que são relevantes em caso de aprovação da presente

⁴ PIÇARRA, Nuno, A Reserva de Administração in O Direito, 1990, p. 592.

⁵ Hiperligação para o sítio da *Internet* do Tribunal Constitucional.

⁶ Hiperligação para o sítio da *Internet* da Assembleia da República.

⁷ Lei n.º 74/98, de 11 de novembro, sobre publicação, identificação e formulário dos diplomas, alterada e republicada pela Lei n.º 43/2014, de 11 de julho.

iniciativa, pelo que deverá ser tida em conta no decurso do processo da especialidade na Comissão e aquando da redação final.

Desde logo, cumpre referir que o título do projeto de lei em apreciação – «Elimina a obrigatoriedade do pagamento de folhas virtuais do livro de reclamações» – traduz sinteticamente o seu objeto, mostrando-se em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 7.º da referida lei, embora, em caso de aprovação, possa ser objeto de aperfeiçoamento.

A presente iniciativa visa alterar a Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, e o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro. Há que ter em consideração, assim, o disposto no n.º 1 do artigo 6.º da lei formulário, do seguinte teor: «Os diplomas que alterem outros devem indicar o número de ordem da alteração introduzida e, caso tenha havido alterações anteriores, identificar aqueles diplomas que procederam a essas alterações, ainda que incidam sobre outras normas».

Consultando a base de dados Digesto (*Diário da República Eletrónico*) foi possível constatar que a Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho – «Aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico e estabelece as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações» -, não sofreu ainda qualquer alteração, consistindo a presente, em caso de aprovação, a sua primeira alteração; no que se refere ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro – «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» -, verificou-se que o mesmo foi alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de junho, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro, 74/2017, de 26 de junho, 81-C/2017, de 26 de junho, 9/2020, de 10 de março, e 9/2021, de 29 de janeiro, constituindo a presente, em caso de aprovação, na sua nona alteração.

Assim, de forma a dar cumprimento à referida disposição, no artigo 1.º do articulado, relativo ao objeto, deverá ser feita a menção ao número de ordem de alteração aos diplomas alterados, bem como ser indicado o elenco dos diplomas introduziram alterações anteriores.

Em caso de aprovação, a iniciativa em apreço revestirá a forma de lei, nos termos do n.º 3 do artigo 166.º da Constituição, sendo objeto de publicação na 1.ª série do *Diário da República* nos termos da alínea c) do n.º 2 do artigo 3.º da lei formulário.

No que respeita à entrada em vigor, estabelece o artigo 4.º do projeto de lei que a mesma aconteça com o Orçamento do Estado subsequente à sua publicação, mostrando-se, assim, em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º da lei mencionada, nos termos do qual «Os atos legislativos e os outros atos de conteúdo genérico entram em vigor no dia neles fixado, não podendo, em caso algum, o início da vigência verificar-se no próprio dia da publicação».

Na presente fase do processo legislativo a iniciativa em apreço não nos parece suscitar outras questões em face da lei formulário.

▪ **Conformidade com as regras de legística formal**

A elaboração de atos normativos da Assembleia da República deve respeitar regras de legística formal, constantes do [Guia de Legística para a Elaboração de Atos Normativos](#)⁸, por forma a garantir a clareza dos textos normativos, mas também a certeza e a segurança jurídicas.

Nesse sentido, no que se refere ao título da iniciativa, recomendam as regras de legística formal que o mesmo deverá identificar a legislação alterada, por motivos informativos. Assim, em caso de aprovação do presente projeto de lei, sugere-se que o seu título seja aperfeiçoado, de forma a fazer menção aos diplomas alterados, ou seja, a Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, e o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

No que se refere à forma de indicar as alterações propostas à portaria referida, de modo a facilitar a visualização das normas alteradas, deve evitar-se a reprodução do texto inalterado. De facto, preconizam as regras de legística formal que «Deve ser prevista a introdução das alterações no local próprio do diploma que se pretende alterar ou aditar, transcrevendo a sistematização de todo o artigo e assinalando as partes não modificadas, incluindo epígrafes, quando existam, utilizando reticências entre parênteses retos». Acresce que a indicação das normas que se pretende que deixem

⁸ Hiperligação para o sítio da *Internet* da Assembleia da República.

de vigorar deve ser feita com a menção «Revogado», grafada em itálico e dentro de parênteses curvos.

A norma revogatória deve fazer menção a todas as normas e artigos revogados.

Na presente fase do processo legislativo, a iniciativa em apreço não nos suscita outras questões pertinentes no âmbito da legística formal, sem prejuízo da análise mais detalhada a ser efetuada no momento da redação final.

III. ENQUADRAMENTO JURÍDICO NACIONAL

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, instituiu a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, com o intuito de reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores⁹ e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços ([artigo 1.º](#)). Este diploma foi republicado em anexo ao [Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho](#), que implementou as medidas SIMPLEX+ 2016 «Livro de reclamações on-line», «Livro de reclamações amarelo» e «Atendimento Público avaliado».

Nos termos do [artigo 2.º](#), a obrigatoriedade de «disponibilização do formato físico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços (...) 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; e 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» (n.º 1). Por seu lado, têm obrigação de disponibilizar o livro de reclamações em formato eletrónico «todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços (...) quer desenvolvam a atividade em estabelecimento que cumpra os requisitos previstos no número anterior ou através de meios digitais» (n.º

⁹ De acordo com o n.º 1 do [artigo 2.º](#) da [Lei n.º 24/96, de 31 de julho](#), que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, «considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios». No direitos dos consumidores elencados neste diploma incluem-se, entre outros, o direito à qualidade dos bens e serviços [alínea a) do artigo 3.º e [artigo 4.º](#)] e o direito à proteção dos interesses económicos [alínea e) do artigo 3.º e [artigo 9.º](#)].

2), sendo que, nos termos do n.º 8 desta norma, «a reclamação apresentada no livro de reclamações em formato eletrónico tem a mesma validade da reclamação apresentada no livro de reclamações em formato físico».

O [artigo 5.º-B](#) do diploma fixa as obrigações do fornecedor de bens e do prestador de serviços relativas ao formato eletrónico do livro de reclamações, determinando que «o fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a possuir o formato eletrónico do livro de reclamações» (n.º 2), e divulgar o acesso à plataforma digital nos respetivos sítios na Internet (n.º 2).

Dispõe o [artigo 5.º-C](#) que «o consumidor ou utente pode formular a reclamação em formato eletrónico através da [Plataforma Digital](#)» (n.º 1).

A Portaria n.º 201-A/2017, de 20 de junho, aprovou o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico e estabelece as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações.

Nos termos do [artigo 3.º](#) desta Portaria, o modelo de formulário do livro de reclamações em formato eletrónico consta do [Anexo II](#) (n.º 1), sendo que «o livro de reclamações em formato eletrónico é disponibilizado em quatro modalidades constituídas por 25, 250, 500 e 1500 folhas de reclamação, redigidas nas línguas portuguesa ou inglesa e encontra-se alojado na Plataforma Digital» (n.º 2).

O referido Anexo II descreve o procedimento a seguir no caso de apresentação de uma reclamação no livro de reclamações eletrónico, dispondo-se no n.º 1 que «a reclamação é efetuada pelo consumidor, ou utente, através de formulário próprio na Plataforma Digital, sendo de preenchimento obrigatório, designadamente, os campos que identificam o consumidor ou utente, o setor objeto de reclamação, o fornecedor de bens ou prestador de serviços visado e a reclamação» (n.º 1). Prevê-se igualmente no n.º 4 que, após a submissão da reclamação, esta é enviada automaticamente para o «endereço de correio eletrónico indicado pelo consumidor, ou utente, o comprovativo da sua apresentação e um exemplar da reclamação, assinado digitalmente, garantindo a sua proveniência e autenticidade». A reclamação é, ainda, «automaticamente enviada para a entidade reguladora sectorial ou de controlo de mercado competente, para

conhecimento, e para o fornecedor de bens ou prestador de serviços visado» (n.º 5). O n.º 3 da norma elenca os elementos que devem constar no formulário.

Nos termos do n.º 1 do [artigo 4.º](#) desta Portaria, o fornecedor de bens ou prestador de serviço deve adquirir o livro de reclamações em formato eletrónico, em qualquer uma das suas diferentes modalidades, através da loja online da INCM, S. A., o qual «é propriedade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, sendo disponível um único exemplar independentemente do número de estabelecimentos fixos ou permanentes de que disponham, ou de efetuarem vendas em linha» (n.º 2).

No [artigo 6.º](#) do diploma, define-se preço de venda ao público dos livros de reclamações em formato físico em 19,76 € por unidade (n.º 1), e o dos livros de reclamações em formato eletrónico em 50% desse valor, ou seja, 9,88 € (n.º 2)¹⁰. Mais se prevê, no n.º 5 da norma, um desconto de acordo com o número de reclamações adquirido, a saber: «a) 250 reclamações em formato eletrónico: desconto de 2 % em valor absoluto; b) 500 reclamações em formato eletrónico: desconto de 5 % em valor absoluto; c) 1500 reclamações em formato eletrónico: desconto de 10 % em valor absoluto».

IV. ENQUADRAMENTO JURÍDICO NA UNIÃO EUROPEIA E INTERNACIONAL

▪ Âmbito internacional

O enquadramento internacional é apresentado para os seguintes Estados-Membros da União Europeia (UE): Espanha e França.

ESPAÑA

O n.º 1 do [artículo 51](#) da [Constitución Española](#)¹¹ atribui aos poderes públicos a função de garantir a defesa dos consumidores e usuários, protegendo, por meio de procedimentos eficazes, a sua segurança, saúde e interesses econômicos legítimos. Relativamente aos serviços públicos, o [Real Decreto 951/2005, de 29 de julio](#), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración

¹⁰ Atualmente, o valor de aquisição do livro de reclamações eletrónico é de 11,00 €, conforme [informação](#) disponível na loja *online* da INCM.

¹¹ Diplomas consolidados retirado do portal oficial [boe.es](#). Todas as ligações eletrónicas a referências legislativas referentes a Espanha são feitas para o referido portal, salvo referência em contrário. Consultas efetuadas em 26/06/2023.

General del Estado, os [artículos 14 a 19](#) regulam o *Programa de quejas y sugerencias*, que prevê que os utilizadores podem apresentar as suas reclamações ou sugestões pessoalmente, por correio postal e por meios telemáticos. Relativamente à proteção dos consumidores, esta é enquadrada legalmente pelo [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#), *por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios [LGDCU] y otras leyes complementarias*.

A entrada em vigor da [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), *por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, particularmente a *disposición final quinta*, eliminou a obrigatoriedade de os comerciantes e prestadores de serviços disporem de formulários oficiais de reclamação, estabelecendo ao mesmo tempo um conjunto de informações específicas sobre o sistema de reclamação para os consumidores. No entanto, e porque a competência nesta matéria recai sobre as diferentes Comunidades Autónomas — que na altura editaram os regulamentos que exigiam a *hoja oficial de reclamaciones* — esta lei levantou dúvidas quanto à obrigatoriedade de manter ou não a *hoja oficial de reclamaciones* nos estabelecimentos abertos para o público.

Os n.ºs 3.º e 4.º do [artículo 21](#) da LGDCU, publicada pelo já referido Real Decreto Legislativo 1/2007, estabelecem que os empresários devem disponibilizar, aos consumidores e utilizadores, informações sobre o endereço postal, número de telefone, número de fax, quando for o caso, e endereço de correio eletrónico para o qual o consumidor pode apresentar uma reclamação, que deve ser respondida pelo empregador no mais curto espaço de tempo possível tempo e, em qualquer caso, no prazo máximo de um mês a partir da apresentação da reclamação.

Da mesma forma, nos casos em que o empresário não tenha resolvido satisfatoriamente uma reclamação, o consumidor pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa notificada à Comissão Europeia e de acordo com o disposto na [Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013](#)¹² sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE.

¹² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011>

No entanto, apesar de não haver obrigatoriedade de ter livro de reclamações, esta possibilidade não ocorre automaticamente em todas as Comunidades Autónomas, mas apenas naquelas que revogaram a sua própria regulamentação relativa à obrigatoriedade dos formulários oficiais de reclamação. Ou seja, naquelas Comunidades Autónomas em que não foi revogada a obrigatoriedade dos Livros, continuando esta obrigação em vigor, ambos os regulamentos devem ser cumpridos enquanto estiverem em vigor. Assim, por um lado, devem cumprir a normativa estadual determinada pela nova redação da LGDCU e, por outro, devem continuar a cumprir a normativa regional que não foi revogada.

Deste modo, cada Comunidade Autónoma tem as suas [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#)¹³ (OMIC) e [Organismos de Consumo de la Administración Autonómica](#)¹⁴, e legisla sobre as [Hojas de Reclamaciones](#), dispondo de regras e legislação próprias:

Comunidad Autónoma de [Andalucía](#)¹⁵

- [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#), por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía; [Orden de 9 de febrero de 2015](#), por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía

Comunidad Autónoma de Aragón

- [Decreto 150/2016, de 11 de octubre](#), del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

¹³ <https://cidoc.consumo.gob.es/directorio-mapas/oficinas-municipales-informacion-consumidor>

¹⁴ <https://cidoc.consumo.gob.es/directorio-mapas/organismos-consumo-administracion-autonomica>

¹⁵

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/obligaciones_de_las_empresas_en_relacion_con_las_hojas_de_quejas_y_reclamaciones_en

Comunidad Autónoma del Principado de Asturias

- [Decreto 6/2005, de 19 de enero](#), por el que se regulan las hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios. BOPA 01-02-2005

Comunidad Autónoma de Illes Balears

- [Decreto 46/2009, de 10 de julio de 2009](#) Hojas de reclamaciones o de denuncia en materia de consumo. BOIB 18-07-2009

Comunidad Autónoma de Canarias

- [Ley 3/2003, de 12 de febrero](#). Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias. BOC 19-02-2003
- [Decreto 225/94, de 11 de noviembre](#), por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios. BOC 05-12-94

Comunidad Autónoma de Cantabria

- [Ley 1/2006, de 7 de marzo](#), Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios. BOC 15-03-2006
- [Decreto 21/2021, de 11 de febrero](#). Regula las hojas de reclamaciones en las relaciones de consumo. BOC 18-02-2021

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha

- [Decreto 72/97 de 24 de junio](#) Regulación de las hojas de reclamaciones (DOCM 27-06-97)
- [Orden de 28 de julio de 1997](#) Aprueba las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador (DOCM 08-08-97)
- [Orden de 22 de octubre de 2003](#) Modifica la Orden de 28 de julio de 1997. (DOCM 12-11-2003)

Comunidad de Castilla y León

- [Decreto 109/2004, de 14 de octubre](#), por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios. BOCYL 20-10-2004

- [Corrección de errores del Decreto 109/2004, de 14 de octubre](#), por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios. BOCYL 29-10-2004

Comunidad Autónoma de Cataluña

- [Decreto 121/2013, de 26 de febrero](#). Regula las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo. DOGC 28-02-2013

Comunidad Autónoma de Extremadura

- [Decreto 144/2006, de 25 de julio](#) Regula las Hojas de Reclamaciones en materia de consumo. DOE 01-08-2006

Comunidad Autónoma de Galicia

- [Ley 2/2012, de 28 de marzo](#), gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias
- [Decreto 375/98 de 23 de diciembre](#) Regula las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios. BOGA 12-01-99

Comunidad Autónoma de La Rioja

- [Ley 5/2013, de 12 de abril](#), para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja

Comunidad de [Madrid](#)¹⁶

- [ORDEN de 8 de marzo de 2017](#), de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se procede a la corrección de errores detectados en la Orden de 3 de febrero de 2017, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se aprueba el nuevo modelo de hojas de reclamaciones de consumo para empresarios y profesionales de la Comunidad de Madrid
- [Decreto 1/2010, de 14 de enero](#) Aprueba el Reglamento de la Ley 11/98, de 9 de julio, de protección de los consumidores. BOCM 21-01-2010

¹⁶ <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/presentar-reclamacion-consumo>

Comunidad Autónoma de La Región de Murcia

- [Decreto n.º 3/2014, de 31 de enero](#), por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Comunidad Foral de Navarra

- [Decreto Foral 15/2019, de 6 de marzo](#), por el que se deroga el Decreto Foral 69/1998, de 2 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

Comunidad Autónoma del País Vasco

- [Decreto 142/2014, de 01 de julio](#), de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias

Comunitat Valenciana

- [Decreto 77/94 de 12 de abril](#) Hojas de reclamaciones. DOGV 20-04-94
- [Orden 4/2013, de 26 de marzo](#). Modifica el modelo de hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios. DOGV 09-09-2013

FRANÇA

Neste país, em caso de [litígio de consumo](#)¹⁷, várias etapas podem ser tomadas antes de recorrer à ação legal. A primeira solução é tentar encontrar uma solução amigável através do diálogo. Para fazer isso, o consumidor deve entrar em contato com o atendimento ao cliente da empresa. Este primeiro contato pode ser feito por telefone ou e-mail, no entanto pode ser útil, para uma eventual continuação da disputa, poder guardar a prova desse contato. Caso este primeiro contacto não tenha sido satisfatório, aconselha-se então o envio de carta registada com aviso de receção.

¹⁷ <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/droits-consommateur-litiges-demarches>

Estes modo de atuação decorre do *Livre VI* do [Code de la consommation](#)¹⁸, que regula estes litígios nos [articles L611-1 a L652-2](#) e [R612-1 a R652-2](#). Em 2016 foi introduzido o direito dos consumidores a um processo de [mediação gratuita](#)¹⁹ de um litígio de consumo. No entanto, não abrange as reclamações feitas pelo consumidor ao departamento de atendimento ao cliente do profissional/empresa, sendo um processo posterior, porque não pode um litígio ser examinado pelo mediador de consumo quando o consumidor não demonstre ter tentado, previamente, resolver o seu litígio directamente com o profissional através de reclamação escrita segundo as modalidades previstas, se for caso disso, no contrato; ([articles L611-3](#) e [L612-2](#)). Nos termos do [article R612-1](#) o processo de mediação pode ser iniciado por todas as partes, consumidor ou profissional, através de meio eletrónico ou por simples correio. É gratuito para o consumidor com exceção dos custos com representação por advogado ou com pareceres de peritos – sendo que em caso de solicitação conjunta de perícia, os custos são partilhados entre as partes.

Existem fichas de esclarecimento sobre [litígios de consumo corrente](#)²⁰, e sobre o processo de [mediação](#)²¹. Paralelamente, os consumidores podem recorrer aos portais <https://www.litige.fr/> e <https://signal.conso.gouv.fr/>.

V. ENQUADRAMENTO PARLAMENTAR

Consultada a base de dados da Atividade Parlamentar, não se encontraram iniciativas legislativas ou petições pendentes sobre esta matéria, ou matéria conexa, na atual Legislatura. De igual forma, não se encontraram iniciativas legislativas ou petições sobre a matéria na Legislatura anterior.

¹⁸ Diplomas consolidados retirado do portal oficial legifrance.gouv.fr. Todas as ligações eletrónicas a referências legislativas referentes a França são feitas para o referido portal, salvo referência em contrário. Consultas efetuadas em 26/06/2023.

¹⁹ <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>

²⁰ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/litiges-consommation-courante>

²¹ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/mediation-de-la-consommation>

VI. CONSULTAS E CONTRIBUTOS

- **Consultas facultativas**

Em sede de apreciação na especialidade, a Comissão pode deliberar solicitar contributos a entidades como a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica ([ASAE](#)), ou o [IAPMEI, I.P.](#) - Agência para a Competitividade e Inovação, entre outros que venham a ser consideradas pertinentes.