



## Projeto de Lei N.º 808/XV/1.<sup>a</sup>

### Simplifica eliminando a 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), 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.

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 dos seguintes diplomas legais:

- a) Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, na sua atual redação.
- b) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação.

### Artigo 2.º

#### Alteração à Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho

Os artigos 3.º, 4.º e 6.º da Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, na sua atual redação, passam a ter a seguinte redação:

#### “Artigo 3.º

#### Formato eletrónico do livro de reclamações



1 - O modelo de formulário do livro de reclamações em formato eletrónico consta do anexo II da presente portaria, que dela faz parte integrante.

2 - 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, a que se refere o artigo 10.º da presente portaria.

#### ~~Artigo 4.º~~

##### ~~Aquisição do livro de reclamações em formato eletrónico~~

~~1 - A aquisição do livro de reclamações em formato eletrónico, em qualquer uma das suas diferentes modalidades, é efetuada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviço através da loja online da INCM, S. A.~~

~~2 - O livro de reclamações em formato eletrónico 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.~~

(...)

#### Artigo 6.º

##### Preço do livro de reclamações

1 - O preço de venda ao público dos livros de reclamações em formato físico é de (euro) 19,76 por unidade.

~~2 - O preço de venda ao público do livro de reclamações em formato eletrónico é de 50 % do Livro de Reclamações em formato físico.~~

3 - Sempre que for adquirido um livro de reclamações em formato físico é oferecido o livro de reclamações em formato eletrónico.

4 - Quando o livro de reclamações em formato físico for vendido pela INCM, S.A., às entidades a que se referem os n.ºs 3 e 4 do artigo 5.º aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:

- a) 20% para encomendas até 500 unidades;
- b) 30% para encomendas iguais ou superiores a 500 unidades;



c) 40% para encomendas iguais ou superiores a 1000 unidades.

~~5 — Ao livro de reclamações em formato eletrónico aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:~~

~~a) 250 reclamações em formato eletrónico: desconto de 2 % em valor absoluto;~~

~~b) 500 reclamações em formato eletrónico: desconto de 5 % em valor absoluto;~~

~~e) 1500 reclamações em formato eletrónico: desconto de 10 % em valor absoluto.~~

6 - O preço referido no n.º 1 será atualizado, quando se justifique, com efeitos a partir de março de cada ano, tendo em conta o índice médio de preços ao consumidor no continente, excluindo a habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.”

### Artigo 3.º

#### Norma Revogatória

São revogados os artigos 7.º e o n.º 2 do artigo 12.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual.

### Artigo 4.º

#### Entrada em vigor

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

Palácio de São Bento, 30 de maio de 2023

Os Deputados da Iniciativa Liberal,

Carlos Guimarães Pinto

Bernardo Blanco

Carla Castro

Joana Cordeiro

João Cotrim Figueiredo

Patrícia Gilvaz



Rodrigo Saraiva

Rui Rocha