

## Informação/Proposta

DE: DS Direito do Consumo – Ana Catarina Fonseca  
PARA: Direcção  
ASSUNTO: Proposta – Serviços postais em concorrência DL 16/2011 – nova versão

Informação nº 52 /2011 Data 25 /03/2011

### O pedido

Foi solicitada à DGC o envio de contributos sobre a nova versão da proposta de lei do Governo que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais em plena concorrência no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional, transpondo para a ordem jurídica nacional a Directiva 2008/6/CE respeitante à plena realização do mercado interno.

Serve a presente Informação para submeter à consideração superior o que deverá ser a posição da DGC sobre a nova versão da proposta de lei relativa aos serviços postais.

### Apreciação da proposta de lei na generalidade e na especialidade

Na apreciação que se efectuou sobre a versão anterior da proposta legislativa, a DGC manifestou preocupações quanto ao anterior artigo 40º (na actual versão o artigo 41º) que regula o procedimento de reclamação. Concretamente chamou-se a atenção para o facto de a proposta esquecer o enquadramento nacional existente em matéria de reclamações, i. é, o regime relativo à reclamação apresentada no livro de reclamações. Sublinhou-se que os prestadores de serviços postais também se encontram abrangidos por este regime, sendo que nele se fixam procedimentos próprios para tratamento e gestão das reclamações que são apresentadas pelos utentes.

Ora, na versão actual da proposta, verifica-se que se procedeu ao aditamento, no artigo 41º, da menção "...designadamente a utilização do livro de reclamações...", passando agora a ler-se o seguinte:

"1 - Todos os prestadores de serviços postais devem assegurar o tratamento das reclamações dos utilizadores:

- a) Mediante procedimentos transparentes, simples e gratuitos, designadamente a utilização do livro de reclamações, que garantam resposta atempada e fundamentada às mesmas..."

Reconhecendo como positivo o aditamento em causa, ainda assim, considera-se que o aditamento não é suficiente e não se encontra correctamente inserido na previsão da norma dado que a forma como o mesmo é apresentado coloca o livro de reclamações em plano idêntico a outros procedimentos de reclamações que devem ser tratados e geridos pelos prestadores de serviços.

Em rigor, o regime jurídico do livro de reclamações existe desde 2005 e obriga os prestadores de serviços a disponibilizarem o livro de reclamações e a remeterem as folhas de reclamações à entidade reguladora. Este procedimento é totalmente diferente do regime constante no artigo 41º. Assim, para que não haja dúvidas e de molde a não confundir procedimentos, considera-se que o artigo 41º n.º 1 deve passar a apresentar a seguinte redacção:

“1 – Sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações subsequentes, todos os prestadores de serviços postais devem assegurar o tratamento das reclamações dos utilizadores:

b) Mediante procedimentos transparentes, simples e gratuitos, ~~designadamente a utilização de livro de reclamações~~, que garantam resposta atempada e fundamentada às mesmas...”

Por outro lado, verifica-se que se mantém a solução relativa ao tratamento das reclamações. Como já foi mencionado anteriormente, a alteração em causa não pode prejudicar o conhecimento/controlo que a entidade reguladora deve ter sobre o tipo, natureza e quantidade de reclamações apresentadas pelos consumidores. É pois uma matéria sobre a qual a DGC mantém reservas.

Verifica-se, com agrado que a solução constante no n.º 5 do artigo 41º (na versão anterior n.º 5 do artigo 43º) foi objecto de melhoria.

Finalmente, parece-nos também positiva a alteração introduzida no artigo 42º (na versão anterior artigo 44º). No entanto, considera-se a necessidade de substituir a menção “utilizadores” por “consumidores”.

Nada mais havendo a observar, sugere-se o envio dos comentários ao Gabinete do SECSDC.

À consideração superior,

A Técnica superior

Ana Catarina Fonseca