

# **MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO**

## **Portaria n.º 1288/2005 de 15 de Dezembro**

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços mencionados no seu anexo I, prevê no artigo 7.º que o modelo do livro de reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de letreiro que deve ser afixado nos estabelecimentos comerciais, são aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo que tutelam as finanças e a defesa do consumidor.

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, manda o Governo, pelos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e da Inovação, o seguinte:

### **1.º Âmbito**

Pela presente portaria procede-se à aprovação do modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, bem como à aprovação do modelo de letreiro a ser afixado nos respectivos estabelecimentos.

### **2.º Modelos**

- 1—O modelo do livro de reclamações e o do letreiro constam, respectivamente, dos anexos I e II da presente portaria, que dela fazem parte integrante.
- 2—O livro de reclamações tem formato A4 e é constituído por 25 impressos para reclamação, feitos em triplicado e redigidos nas línguas portuguesa e inglesa.
- 3—O duplicado da reclamação permite a sua transformação, após dobragem e colagem, em envelope de mensagem que pode ser endereçado e franqueado.
- 4—Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os modelos são objecto de adequado tratamento gráfico, nomeadamente através de inclusão de cores e de holograma do Instituto do Consumidor e da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

### **3.º Edição e venda do livro de reclamações**

- 1—O livro de reclamações é editado conjuntamente pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., e pelo Instituto do Consumidor, constituindo modelo exclusivo da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.
- 2—O livro de reclamações é vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.
- 3—Sem prejuízo do disposto no número anterior, o livro de reclamações pode ser vendido pelas entidades reguladoras e entidades de controlo de mercado competentes

mencionadas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, bem como pelo Instituto do Consumidor.

4—O livro de reclamações pode ainda ser vendido por outras entidades para além das mencionadas no número anterior, devendo estas para tal estar autorizadas mediante despacho do presidente do Instituto do Consumidor, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da entrada do requerimento da entidade interessada.

#### 4.º

### **Preço do livro de reclamações**

1—O preço de venda ao público do livro de reclamações é de € 18 por unidade e inclui o letreiro informativo constante do anexo II.

2—Quando o livro de reclamações for vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., às entidades a que se referem os n.os 3 e 4 do n.º 3.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.

3—O preço expresso em euros referido no n.º 1 deste número, com poder aquisitivo referente ao ano de 2006, será actualizado 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.

#### 5.º

### **Registos**

1—Está sujeita a registo, a efectuar pelas entidades vendedoras nos termos do n.º 3.º, a identificação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços a quem são vendidos livros de reclamações com indicação obrigatória das respectivas quantidades.

2—No que se refere ao estabelecido no n.º 4 do n.º 3.º, a informação constante do registo é facultada sempre que seja solicitada pelas entidades reguladoras ou pelas entidades de controlo de mercado competentes.

3—A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., comunica mensalmente ao Instituto do Consumidor a lista das numerações de livros entregues às entidades reguladoras, às entidades de controlo de mercado competentes e às entidades autorizadas nos termos do n.º 4 do n.º 3.º a lista das numerações de livros vendidos directamente por si aos estabelecimentos.

4—O Instituto do Consumidor apresenta anualmente ao membro do Governo que tutela a defesa do consumidor um relatório elaborado com base na informação disponibilizada pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

#### 6.º

### **Livros de reclamações existentes**

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., assegura a substituição, de forma gratuita, dos livros de reclamações que à data da entrada em vigor da presente portaria se encontrem na posse de entidades editoras, bem como de entidades legalmente autorizadas para o venderem.

7.º

**Produção, gestão e reposição de livros de reclamações**

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., assegura a produção, a gestão e a reposição de livros de reclamações com base na previsão de consumos fornecida pelo Instituto do Consumidor.

8.º

**Articulação entre o Instituto do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.**

No âmbito de aplicação da presente portaria, o Instituto do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., devem celebrar um protocolo que estabeleça o quadro de articulação entre ambas as entidades, os respectivos procedimentos e demais condições.

9.º

**Entrada em vigor**

A presente portaria entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2006.

Em 7 de Dezembro de 2005.

O Ministro de Estado e das Finanças, *Fernando Teixeira dos Santos*. — O Ministro da Economia e da Inovação, *Manuel António Gomes de Almeida de Pinho*.





