

LIVRO DE RECLAMAÇÕES - **Novas Regras**



LIVRO FÍSICO

TODOS OS SETORES ECONÓMICOS



LIVRO ELETRÓNICO

APENAS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS



1 DE JULHO 2017



(5ª alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro)

ERSE

20 de junho de 2017





Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

10 anos de vigência | 10 anos de experiência

Necessidade de modernização/simplificação



DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS



Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

Enquadra-se na Prioridade do Governo “...*simplificar e digitalizar a Administração tendo em vista promover a melhoria do relacionamento dos cidadãos com a Administração Pública...*”





Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

- **Criação da Plataforma digital “Livro de reclamações Eletrónico”**
 - Apresentação de reclamações;
 - Submissão de pedidos de informação;
- **Envio das folhas de reclamação no formato digital;**
- **Possibilidade de averbamentos ao termo de abertura do LR em caso de alterações da atividade do profissional**

CUSTOS DE CONTEXTO

< CUSTOS DE CONTEXTO



Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

- Envio do original da folha de reclamação + esclarecimentos, incluindo exemplar da publicidade quando aplicável;

 **CELERIDADE**

- **Proteção dos consumidores que, em razão da sua vulnerabilidade, estejam impossibilitados de preencher a folha de reclamação;**
- **Obrigaçãõ de resposta ao consumidor no prazo de 15 dias úteis (nas reclamações relativas a SPE).**



Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

**Consulta ao CNC
13.02.2017**

**Promulgação pelo
PR**

**Publicação
em DR**

**Entrada em vigor
01.07.2017**

Bem-vindo ao Livro de Reclamações Online

Aceda aos nossos serviços



**Pedir
informação**

Coloque as suas dúvidas
e peça informações



**Fazer
reclamação**

Apresente a sua reclamação



**Informação
prática**

Consulte informação, perguntas
frequentes e legislação em vigor



**Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005,
de 15 de setembro**

Muito obrigada
Direção-Geral do Consumidor