

## **Decreto-Lei nº 118/2009, de 19 de Maio**

O Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, veio estabelecer a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto amplo de actividade do comércio e serviços. De acordo com aquele decreto-lei, após o preenchimento da folha de reclamações pelo consumidor ou utente, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento deve remeter o original da folha de reclamações à entidade reguladora do sector ou à entidade de controlo de mercado competente.

Constituindo o livro de reclamações um instrumento necessário ao exercício do direito de queixa dos consumidores e uma ferramenta importante de avaliação e de conhecimento do mercado, o legislador entendeu atribuir, através do Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro, que alterou o Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, à Direcção-Geral do Consumidor a responsabilidade de proceder ao acompanhamento da aplicação do diploma, e da evolução da sua execução, obrigando, para tal, as entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado a enviarem semestralmente àquela Direcção-Geral informação relativa ao tipo, natureza e objecto das reclamações que lhes tivessem sido remetidas.

O volume de reclamações, a celeridade que se quer imprimir ao processo de análise e acompanhamento do mercado, bem como a necessidade de aproximar a Administração dos cidadãos, tornando acessível a estes o estado da reclamação apresentada, tornou urgente a criação de uma rede telemática ou ferramenta electrónica, e o abandono do sistema consagrado no Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, de remessa de informação em papel ou noutra suporte duradouro à Direcção-Geral do Consumidor pelas entidades reguladoras ou de controlo de mercado.

A rede telemática de informação comum (RTIC), criada pelo presente decreto-lei, visa realizar os objectivos propostos, facilitando a comunicação de dados estatísticos em matéria de conflitualidade de consumo e a disponibilização de informação sobre o livro de reclamações, facultando, ainda, ao reclamante e reclamado o acesso à informação sobre a sua reclamação.

É, pois, necessário proceder à alteração do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro, de molde a concretizar a existência de uma rede telemática de informação comum e a tornar obrigatória a sua utilização pelas entidades reguladoras ou de controlo de mercado. Aproveita-se, ainda, esta iniciativa legislativa para substituir a entidade competente para a fiscalização e a instrução dos processos relativos às contra-ordenações previstas no nº 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, quando praticadas em estabelecimentos do ensino superior particular e cooperativo. Neste sentido, passa a ser atribuída à Inspeção-Geral do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior a competência para a fiscalização e a instrução desses processos contra-ordenacionais.

Foi promovida a audição do Conselho Nacional do Consumo. Foram ouvidos, a título facultativo, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a União Geral de Consumidores, a Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, a Associação Portuguesa de Consumidores dos Media e a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal.

Assim:

Nos termos da alínea a) do nº 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### **Alteração ao Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro**

Os artigos 11.º e 12.º do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro, passam a ter a seguinte redacção:

«Artigo 11.º

[...]

1 - ...

a) ...

b) ...

c) ...

d) ...

e) ...

f) ...

g) ...

h) ...

i) ...

j) ...

l) ...

m) ...

n) ...

o) ...

p) À Inspeção-Geral do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no nº 9 do anexo i.

2 - ...

3 - ...

4 - ...

5 - ...

#### Artigo 12.º

##### **Rede telemática de informação comum**

1 - A Direcção-Geral do Consumidor cria uma rede telemática de informação comum (RTIC), destinada ao registo e tratamento das reclamações dos utentes e consumidores constantes do livro de reclamações.

2 - A RTIC visa garantir a comunicação e o intercâmbio de informação estatística em matéria de conflitualidade de consumo decorrente das reclamações e assegura o seu armazenamento e gestão por parte das entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes, proporcionando aos reclamantes e reclamados o acesso à

informação sobre a sua reclamação, com observância do disposto na Lei nº 67/98, de 26 de Outubro.

3 - As entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes estão obrigadas a registar e a tratar directamente as reclamações recebidas através do livro de reclamações na RTIC ou a providenciar ligações entre esta rede e a sua própria rede que permitam a comunicação de dados entre as duas redes, de forma a cumprir os objectivos previstos no número anterior.

4 - A participação da entidade reguladora ou de controlo de mercado competente na RTIC formaliza-se através de protocolo a celebrar com a Direcção-Geral do Consumidor, devendo respeitar os princípios de cooperação e boa gestão.

5 - O consumidor ou utente reclamante bem como o profissional reclamado têm acesso à RTIC para consulta da fase em que se encontra a sua reclamação.

6 - O modo de funcionamento da RTIC, a forma como são registadas as reclamações, bem como o acesso das entidades reguladoras ou de controlo de mercado e dos reclamantes e reclamados à rede, são objecto de portaria do membro do Governo responsável pela área da defesa dos consumidores, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da publicação do presente decreto-lei.

7 - É assegurado à Inspecção-Geral das Actividades em Saúde (IGAS) o acesso à RTIC, de acordo com as competências previstas no seu diploma orgânico, através da subscrição de protocolo a celebrar com a Direcção-Geral do Consumidor.»

#### Artigo 2.º

#### **Entrada em vigor**

O presente decreto-lei entra em vigor 90 dias após a data da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 11 de Março de 2009. - *José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa - Emanuel Augusto dos Santos - Manuel Pedro Cunha da Silva Pereira - Henrique Nuno Pires Severiano Teixeira - Rui Carlos Pereira - Alberto Bernardes Costa - Fernando Pereira Serrasqueiro - Mário Lino Soares Correia - Fernando Medina Maciel Almeida Correia - Ana Maria Teodoro Jorge - Maria de Lurdes Reis Rodrigues - Manuel Frederico Tojal de Valsassina Heitor - José António de Melo Pinto Ribeiro.*

Promulgado em 5 de Maio de 2009.

Publique-se.

O Presidente da República, Aníbal Cavaco Silva.

Referendado em 7 de Maio de 2009.

O Primeiro-Ministro, *José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa.*