

Livro de Reclamações Online

A medida do “Livro de Reclamações On-line”, entrou em vigor no passado dia 1 de Julho através da publicação do Decreto-Lei nº 74/2017, e, uma vez que a sua implementação se vai efetuar de um modo faseado consoante os sectores de atividade económica, nesta primeira fase é aplicável, diga-se, obrigatória, para os serviços públicos essenciais, nomeadamente, os prestadores de fornecimento de água, de fornecimento de energia eléctrica, de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados, prestadores de comunicações electrónicas, serviços postais, recolha e tratamento de águas, bem como de gestão de serviços sólidos ou urbanos. Note-se que as empresas tanto podem ser públicas como privadas, desde que prestem os serviços supra referidos.

Uma vez que consta do programa “SIMPLEX+2016”, prevê-se o alargamento desta medida a outros fornecedores de bens e serviços tendo em conta os resultados positivos de relatório de impacto da sua aplicação.

Esta medida, que se traduz na disponibilização de uma Plataforma Digital que permite aos consumidores apresentar reclamações e submeter pedidos de informação de forma desmaterializada, bem como consultar informação estruturada, promovendo-se o tratamento mais célere e eficaz das solicitações e uma maior satisfação daqueles, nasce com determinados objetivos:

- de facilitação do relacionamento entre os consumidores e as empresas numa melhoria de qualidade de vida dos cidadãos; e
- de ganhos de eficiência para o tecido empresarial, também no sentido de redução dos custos de contexto para as empresas.

Ao mesmo tempo que visa simplificar e digitalizar a Administração, tem em vista a promoção da melhoria do relacionamento dos cidadãos com a Administração Pública.

De modo a incentivar a utilização do procedimento desmaterializado, estabelece-se que a reclamação no formato electrónico deve ser objeto de resposta aos consumidores, pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços, no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da sua apresentação digital.

Mas afinal como devem as empresas proceder, de modo a corresponderem às expectativas desta medida?

Para que cumpram aquilo que lhes é exigido e, consequentemente, não cometam nenhuma contraordenação, as empresas fornecedoras de bens ou prestadoras de serviços:

- em primeiro lugar, são obrigadas a possuir o formato electrónico do livro;
- depois, devem divulgar nos respectivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital; e
- caso não disponham de sítios na Internet devem ser titulares de endereço de correio electrónico para efeitos de recepção das reclamações submetidas através de Plataforma Digital.

Há que ter em atenção que a existência e disponibilização do formato electrónico não afasta a obrigatoriedade de disponibilização, em simultâneo, do formato físico do livro de reclamações.

A Plataforma Digital já se encontra disponível para os serviços públicos essenciais, através do site www.livroreclamacoes.pt.

Casos estas empresas não ponham em prática todas as facetas da medida, ficam sujeitos à aplicação de uma coima de €250 a €3500, caso sejam pessoa singular, ou de €1500 a €15000, caso se tratem de pessoa colectiva.

Sendo esta nossa nova era tendencialmente digital, girando a comunicação, a educação e o lazer à volta do online, as soluções que vão ao encontro dessa mesma evolução são do agrado de todos, nomeadamente esta, que permite às empresas acompanhar e “estar à altura” das exigências evolutivas dos vários tipos de consumidores que, por seu turno, também veem a sua vida bastante mais facilitada pois, em menos de nada e sem terem de se deslocar, conseguem ver as suas reclamações e pretensões assistidas com maior segurança.

Neste sentido só se lamenta o facto de esta medida ser, por enquanto, exclusivamente aplicável aos serviços públicos essenciais e não a outros tantos que, de certo modo, já giram em torno do online e relativamente aos quais existe mais sede, por parte dos consumidores, deste tipo de segurança.

**O autor escreve segundo o antigo acordo ortográfico*

Filipe Mayer

Sócio e Coordenador do departamento de TMT&PI da CCA ONTIER*

