

Do LIVRO DE RECLAMAÇÕES *a* SOLUÇÕES

EVITA O PAGAMENTO DE COIMAS

ESTA APRESENTAÇÃO É PROPRIEDADE DE MAFALDA COIMBRA E NÃO É DE TODO PERMITIDA A SUA DIVULGAÇÃO.
ENCONTRAM-SE RESERVADOS OS DIREITOS DE AUTOR.

OLÁ, SOU A MAFALDA

Advogada de Empreendedoras
Notívaga por natureza
Portuense de gema
Fanática por livros

E estou aqui hoje para te ajudar a descomplicar a linguagem legal e a **empreender dentro da lei** — online e offline.

ESTA APRESENTAÇÃO É PROPRIEDADE DE MAFALDA COIMBRA E NÃO É DE TODO PERMITIDA A SUA DIVULGAÇÃO.
ENCONTRAM-SE RESERVADOS OS DIREITOS DE AUTOR.

NOS ÚLTIMOS ANOS...

- Conheci pessoalmente muitas das pessoas incríveis que o digital me deu (e conversei com tantas outras **no nosso podcast**);
- Concretizei o meu maior objetivo em 2021 de **abrir um escritório** físico com o Miguel;
- Abri uma **comunidade com +250 empreendedoras** gratuita onde podem partilhar recursos, fazer networking e até criar parcerias!

...e para te ajudar a ti hoje, temos de começar pela lei.

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

(VER EM CONSONÂNCIA COM O DECRETO-LEI N.º 9/2021, DE 29 DE JANEIRO)

“Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral, reforçando os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes.”

CONTA-ME NO CHAT COM QUAL TE IDENTIFICAS:

1. Comecei a vender online, e *não sei como ou quando devo disponibilizar* o Livro de Reclamações;



CONTA-ME NO CHAT COM QUAL TE IDENTIFICAS:

1. Comecei a vender online, e *não sei como ou quando devo disponibilizar* o Livro de Reclamações;
2. Recebi a minha *primeira reclamação*, e quero aprender o que fazer nesta situação;



CONTA-ME NO CHAT COM QUAL TE IDENTIFICAS:

1. Comecei a vender online, e *não sei como ou quando devo disponibilizar* o Livro de Reclamações;
2. Recebi a minha *primeira reclamação*, e quero aprender o que fazer nesta situação;
3. Já *tenho o registo feito* no Livro de Reclamações eletrónico (e físico se relevante)!



MAS VAMOS A UM

CASO PRÁTICO



DECISÃO DE COMPRA

O Bernardo viu na montra de uma loja de brinquedos uma pista de comboios que pensou oferecer ao seu sobrinho no aniversário.



OMISSÃO DO PREÇO

Como do lado de fora da montra não conseguia ler o preço constante da etiqueta (alguns dígitos estavam esbatidos), entrou na loja.



PROCESSO DE COMPRA

Acreditou que o brinquedo era consideravelmente mais barato, só se tendo apercebido do erro quando a funcionária que efectuava o embrulho o esclareceu devidamente.



FALTA DE TRANSPARÊNCIA

Já constrangido com a possibilidade de devolver a pista, manteve a decisão de a adquirir. Qual não foi o seu espanto quando ao efetuar o pagamento é informado que ao preço de venda constante da etiqueta ainda acrescia o IVA, à taxa legal.

E COMO SE NÃO BASTASSE



No dia do aniversário, foi a vez do sobrinho do Bernardo ficar desapontado pois, ao contrário do que sugeriam os coloridos desenhos da embalagem, o comboio não funcionava — faltavam-lhe as pilhas...

Fundamento do *Regime Legal*

Habilitar o consumidor ao conhecimento e subsequente comparação dos preços existentes no mercado, garantindo uma **maior transparência em todo o processo** de compra e venda de bens e serviços com eficácia benéfica:

- para o próprio consumidor;
- para o mercado em geral.

Regime Aplicável aos Bens

DECRETO-LEI N.º 138/90, DE 26 DE ABRIL

Regra fundamental: deve ser realizada a indicação do preço nos bens destinados à venda a retalho/ao consumidor.

- **Art. 1.º, 1:** Todos os bens destinados à venda a retalho devem exibir o respectivo preço de venda ao consumidor.
- **Art. 1.º, 3:** Os géneros alimentícios e os produtos não alimentares postos à disposição do consumidor devem conter também o preço por unidade de medida.
- **Art. 2.º, d):** «Preço de venda» um preço válido para uma determinada quantidade do género alimentício ou do produto não alimentar;
- **Art. 2.º, e):** «Preço por unidade de medida» o preço válido para uma quantidade de 1 kg ou de 1 l de género alimentício e de 1 kg, 1 l, 1 m, 1 m², 1 m³ ou 1 t de produto não alimentar.

Regime Aplicável aos Bens

DECRETO-LEI N.º 138/90, DE 26 DE ABRIL

Artigo 4.º: Exclusão do âmbito de aplicação

- **Art. 4.º, 1:** Situações a que o diploma não se aplica.
- **Art. 4.º, 2:** Situações a que a indicação do preço por unidade de medida não se aplica.

Ou seja, e trocando por miúdos:

- O Artigo 8.º, n.º 1 da Lei do Direito do Consumidor (LDC), impõe ao profissional, a **indicação de forma clara e objetiva do preço total do bem ou serviço**, incluindo taxas e impostos, e quaisquer encargos adicionais.
- Em caso de incumprimento desta obrigação, o consumidor além de **exigir o pagamento de uma indemnização**, pode resolver o contrato nos termos do Artigo 8.º, n.º 4 da LDC.
- Os bens devem conter também o **preço por unidade de medida** (litro, metro, quilograma).

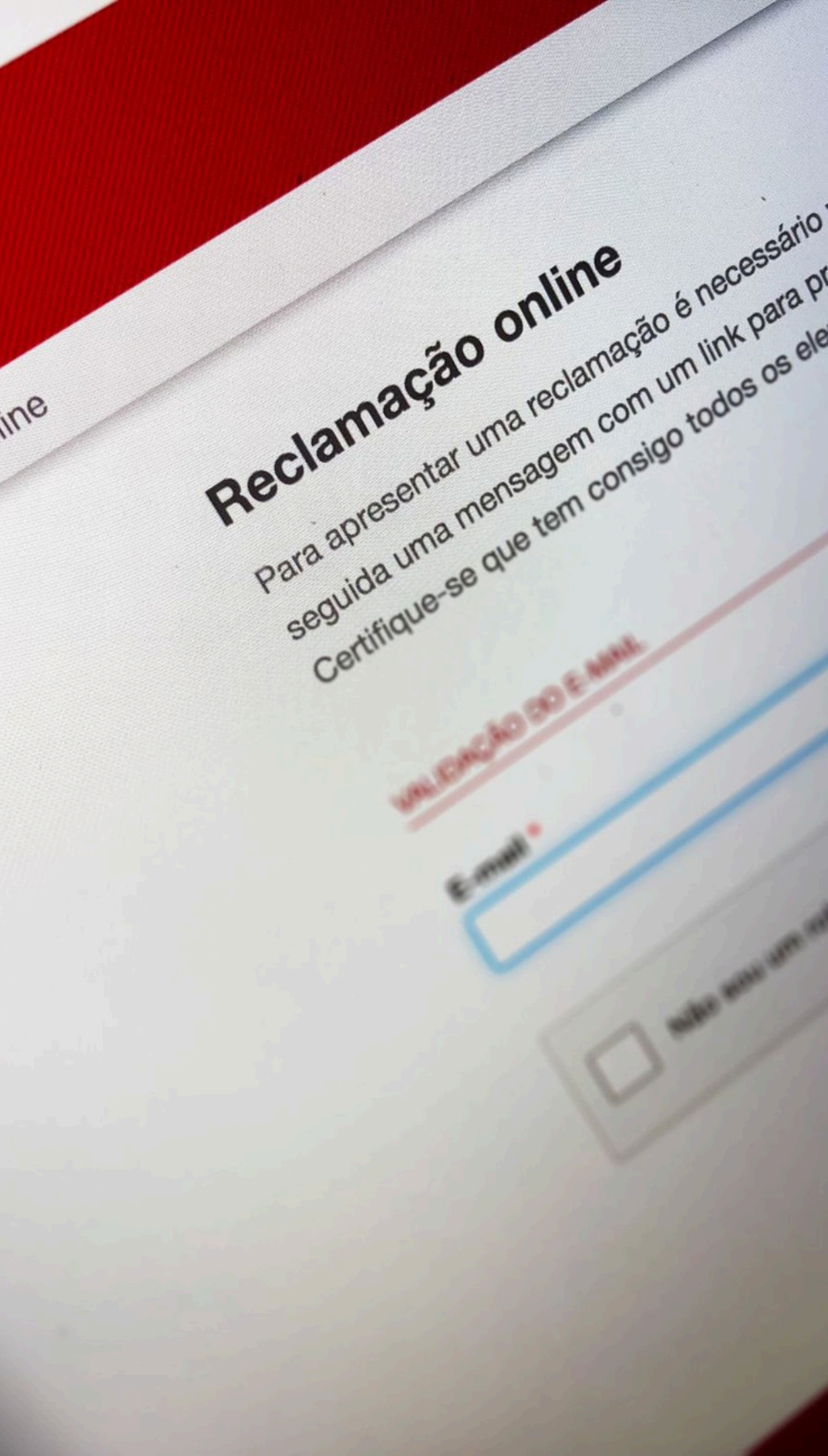
O que é que o Bernardo devia ter feito na loja de brinquedos?

PEDIR O LIVRO DE
RECLAMAÇÕES!

O que é que o Bernardo devia ter feito na loja de brinquedos?

PEDIR O LIVRO DE RECLAMAÇÕES!

MAS O QUE É QUE ISSO SIGNIFICA PARA TI, NO PAPEL DE EMPREENDEDORA?



O Livro de Reclamações é um dos meios para o consumidor apresentar queixa.

- Quando no momento da compra de um produto ou na prestação de um serviço, **o consumidor no caso de não se sentir satisfeito**, pode solicitar o livro sem qualquer custo.
- Na plataforma digital do livro de reclamações, além da reclamação, o consumidor pode apresentar **sugestões e elogios** ao fornecedor de bens ou prestador de serviços.
- Pode ainda utilizar a plataforma para **submeter pedidos de informações** às entidades fiscalizadoras competentes e consultar o estado das reclamações efetuadas.

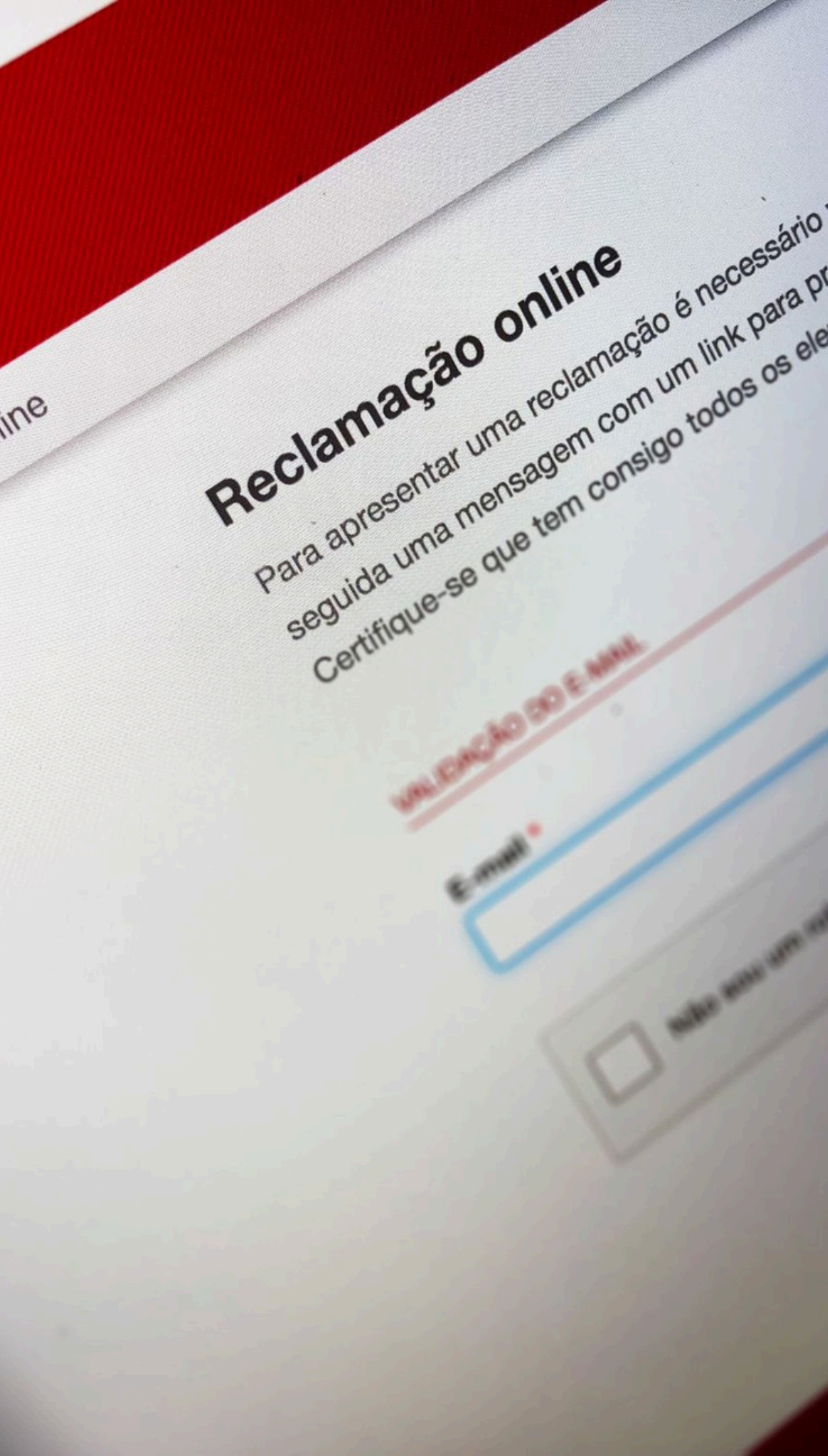
O que precisas de saber:

- ✓ A informação de que um determinado espaço deve ter o livro, **deve estar num local visível a todos.**
- ✓ Não é o livro que tem de estar visível, **mas sim a informação.** Pode usar-se o modelo que é vendido juntamente com o Livro de Reclamações físico ou ainda, criar um dístico próprio.
- ✓ Quando o prestador de serviços/fornecedor de bens tem um sítio na internet, é legalmente obrigado a informar o consumidor da existência do livro eletrónico. Deve divulgar o acesso à plataforma: **www.livroreclamacoes.pt**

Para adquirir: o prestador de serviços/fornecedor de bens deve conhecer a denominação da sua firma, CAE, NIF e/ou NPIC do proprietário e morada.

As tuas *obrigações*:

- ✓ O prestador de bens ou fornecedor de serviços **deve manter por um período de 3 anos, um arquivo devidamente organizado** dos documentos originais e dos comprovativos da respetiva remessa no formato eletrónico (salvo se o prazo superior for fixado em legislação especial).
- ✓ Se o prestador de serviços ou fornecedor de bens encerrar a sua atividade, após o arquivo dos 3 anos, **deverá proceder à sua destruição**, de forma a proteger os dados pessoais neles contidos.
- ✓ A reclamação deve ser enviada à respetiva entidade reguladora no **prazo de 15 dias úteis**. Assim que recebido, a entidade reguladora deve acusar a receção das folhas e demais documentos.



Cuidados a ter:

- ✗ Quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao consumidor ou utente, este **pode requerer a presença da autoridade policial**, de modo a ser tomada nota da ocorrência e a faça chegar à entidade competente.
- ✗ Os valores das coimas variam entre os **150 e os 15.000,00€**, consoante a infração em causa e consoante seja praticada por uma pessoa singular ou coletiva, sendo a negligência também punível.
- ✗ A reclamação deve ser respondida no **prazo máximo de 15 dias úteis**, a contar da data de reclamação lavrada no livro de reclamações.

Em que te podemos *ajudar*?

 @MAFALDACOIMBRASILVA

 DESCOMPLICARODIREITO.PT

 GERAL@COIMBRAETAVARES.PT

 +351 935 297 921