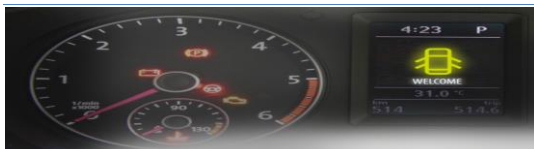




Associação dos Industriais de Aluguer de Automóveis sem Condutor

CIRCULAR INFORMATIVA Nº 152



LEGISLAÇÃO NACIONAL

19-09-2019

MUITO IMPORTANTE: LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO: DIVULGAÇÃO OBRIGATÓRIA DA PLATAFORMA NO SITE DA EMPRESA

Exmos. Senhores Associados,

Conforme informámos em diversas Circulares Informativas, o [Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho](#) estabelece a obrigatoriedade para as empresas de possuir **Livro de Reclamações em dois formatos:**

- **Formato físico**, correspondente ao tradicional livro de reclamações de capa vermelha em suporte de papel, **obrigatório para todas as empresas com estabelecimento aberto ao público;**
- **Formato eletrónico**, que se traduz na disponibilização de uma **plataforma digital** que permite aos consumidores apresentar reclamações e submeter pedidos de informação de forma desmaterializada.

No âmbito do Livro de Reclamações Eletrónico as empresas devem cumprir, nomeadamente, as seguintes obrigações:

- Efetuar o registo na plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, através do [site https://www.livroreclamacoes.pt/registar](https://www.livroreclamacoes.pt/registar), no máximo **até ao dia 31 de dezembro de 2019** – para mais informações sobre os procedimentos de registo consulte as nossas Circulares Informativas n.º 108 de 28-06-2019 e n.º 110 de 02-07-2019;
- Responder ao consumidor que apresente reclamação por via eletrónica **no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da sua apresentação na plataforma digital;**



- **Divulgar o acesso à plataforma digital para apresentação de reclamações no respetivo sítio na Internet (caso tenham), em local visível e de forma destacada.**

Divulgação do acesso à Plataforma Livro de Reclamações Eletrónico

A legislação não concretiza a forma de divulgação do acesso à plataforma digital e respetivos requisitos, embora essa divulgação seja de carácter obrigatório.

Para esclarecer a forma de cumprimento desta obrigação legal, a **DGC – Direção-Geral do Consumidor veio estabelecer os seguintes requisitos:**

- O acesso deve, preferencialmente, ser feito através da disponibilização do ícone do Livro de Reclamações;
- O ícone deve ficar disponível em local visível e destacado no sítio da Internet da empresa, caso este tenha um;
- O ícone deve ter um *link* de hiperligação para a plataforma livro de reclamações (<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>).

Critérios estabelecidos pela DGC:

- O ícone do Livro de Reclamações eletrónico poderá ser usado nos seguintes formatos:



- O ícone deve ter um apontador para: <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>
- *Lettering* e pantone:
 - Azul: Pantone 2925;
 - Vermelho: Pantone 1805;
 - Fonte: Myriad Pro Semibold
- A empresa deve **evitar o uso do ícone com uma cor semelhante ao fundo da página onde este deverá constar**, devendo o ícone contrastar com o fundo da página, facilitando a sua visibilidade e identificação por parte do consumidor – por exemplo: se a página for vermelha, o ícone não deverá ser vermelho.

- O ícone deve estar na **página inicial (cabeçalho ou rodapé)**, sendo ainda considerado como boa prática comercial a sua **divulgação na página referente a apoio ao consumidor / área de reclamações**.
- O ícone deverá estar **visível e legível**, permitindo a sua localização por um utilizador comum.
- **Caso a empresa tenha uma plataforma / área interna de reclamações, deve indicar de forma clara que esta não é equiparada ao Livro de Reclamações Eletrónico**, não devendo ser estas duas formas de reclamar confundíveis ou suscetíveis de induzir em erro o consumidor.

Para qualquer esclarecimento adicional, agradecemos que contactem o Gabinete Jurídico da ARAC, o qual se encontra ao vosso inteiro dispor.

Com os melhores cumprimentos

O Secretário-Geral

Joaquim Robalo de Almeida