
Propriedade Intelectual, Media e TI

Legal Flash | Portugal

11 de março de 2020



**Novo mecanismo prévio de notificação
relativo ao livro de reclamações em
formato eletrónico**



I. Novo mecanismo prévio de notificação relativo ao Livro de Reclamações em Formato Eletrónico

Entrou em vigor o Decreto-lei n.º 9/2020, de 10 de março de 2020, que introduz um novo mecanismo prévio de notificação relativamente ao cumprimento da obrigação de disponibilização do livro de reclamações em formato eletrónico.

Esta obrigação foi primeiramente introduzida pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que alterou o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

Face à adesão setorial lenta à Plataforma Eletrónica do Livro de Reclamações, pouco conhecida de todos os operadores económicos, o novo decreto-lei garante que face ao incumprimento da obrigação de disponibilização do livro de reclamações em formato eletrónico, a entidade fiscalizadora, antes de aplicar sanções em procedimentos contraordenacionais, deve notificar os operadores económicos para que, no prazo de 90 dias consecutivos, cumpram a obrigação de disponibilização do livro de reclamações em formato eletrónico, previsto no disposto nos n.ºs 1 a 3 do artigo 5.º-B do Decreto-lei n.º 156/20105, de 15 de setembro.

Se cumprirem as obrigações em causa, o procedimento contraordenacional será obrigatoriamente arquivado, ressalvados os casos dos prestadores de serviços essenciais, tais como fornecedores de água, energia elétrica, gás natural, comunicações eletrónicas, gestão de resíduos sólidos urbanos, entre outros, que não beneficiam desta garantia.

Relativamente aos procedimentos contraordenacionais já instaurados, a entidade instrutora deve notificar o operador económico para cumprir as obrigações no prazo de 45 dias consecutivos e, caso o operador o faça, deverá arquivar o procedimento.



Contactos

Cuatrecasas, Gonçalves Pereira & Associados,
Sociedade de Advogados, SP, RL
Sociedade profissional de responsabilidade limitada

Lisboa

Praça Marquês de Pombal, 2 (e 1-8º) | 1250-160 Lisboa | Portugal
Tel. (351) 21 355 3800 | Fax (351) 21 353 2362
cuatrecasasportugal@cuatrecasas.com | www.cuatrecasas.com

Porto

Avenida da Boavista, 3265 - 5.1 | 4100-137 Porto | Portugal
Tel. (351) 22 616 6920 | Fax (351) 22 616 6949
cuatrecasasporto@cuatrecasas.com | www.cuatrecasas.com

Para obter informações adicionais sobre o conteúdo deste documento, pode dirigir-se ao seu contacto habitual na Cuatrecasas.

© Cuatrecasas, Gonçalves Pereira & Associados, Sociedade de Advogados, SP, RL 2020.

É proibida a reprodução total ou parcial. Todos os direitos reservados. Esta comunicação é uma seleção das novidades jurídicas e legislativas consideradas relevantes sobre temas de referência e não pretende ser uma compilação exaustiva de todas as novidades do período a que se reporta. As informações contidas nesta página não constituem aconselhamento jurídico em nenhuma área da nossa atividade profissional.

Informação sobre o tratamento dos seus dados pessoais

Responsável pelo Tratamento: Cuatrecasas, Gonçalves Pereira & Associados, Sociedade de Advogados, SP, RL ("Cuatrecasas Portugal").

Finalidades: gestão da utilização do website, das aplicações e/ou da sua relação com a Cuatrecasas Portugal, incluindo o envio de informação sobre novidades legislativas e eventos promovidos pela Cuatrecasas Portugal.

Legitimidade: o interesse legítimo da Cuatrecasas Portugal e/ou, quando aplicável, o próprio consentimento do titular dos dados.

Destinatários: terceiros aos quais a Cuatrecasas Portugal esteja contratualmente ou legalmente obrigada a comunicar os dados, assim como a empresas do seu grupo.

Direitos: aceder, retificar, apagar, opor-se, pedir a portabilidade dos seus dados e/ou limitar o seu tratamento, conforme descrevemos na informação adicional.

Para obter informação mais detalhada, sobre a forma como tratamos os seus dados, aceda à nossa [política de proteção de dados](#).

Caso tenha alguma dúvida sobre a forma como tratamos os seus dados, ou caso não deseje continuar a receber comunicações da Cuatrecasas Portugal, pedimos-lhe que nos informe através do envio de uma mensagem para o seguinte endereço de e-mail data.protection.officer@cuatrecasas.com.