DIRECÇÃO-GERAL
CONSUMIDOR
MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO

ORDEM DOS ARQUITECTOS
CDN
Nº 1629
Recebido 11/08/08
Respondido ___/___/___
659.

Exmo. Senhor
Presidente da Ordem dos Arquitectos
Travessa do Carvalho, 25
1249-003 LISBOA

N/ Refª: 6167/2008 - Ofício **Data:** 06-08-2008
V/ Refª: 400 - CPN **Data:** ____

Assunto: Livro de reclamações - Âmbito de aplicação do DL n.º371/2007 de 6 de Novembro

Na sequência da V. missiva relativa ao assunto mencionado em epígrafe, vem a Direcção-Geral do Consumidor comunicar, em documento anexo, o seu entendimento sobre o âmbito de aplicação do DL n.º156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo DL n.º371/2007, de 6 de Novembro.

Com os melhores cumprimentos,

Mónica Mira d'Andrade
Subdirectora-Geral

Em anexo: o mencionado.

ACF - Refª Expedição nº 5009/2008

Direcção-Geral do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, 31 – 1º 2º 3º e 5º - 1069 – 013 Lisboa • Telefone: 213 564 600 • Fax: 213 564 719 • E-mail:dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.pt

DIRECÇÃO-GERAL
CONSUMIDOR
MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO

Âmbito de aplicação do DL n.º371/2007 de 6 de Novembro, que alterou o DL n.º156/2005, de 15 de Setembro

(Livro de reclamações nos *ateliers* de arquitectura)

Considerando, designadamente, o disposto no artigo 9º do Código Civil que prevê "*A interpretação não deve cingir-se à letra da lei, mas reconstituir a partir dos textos o pensamento legislativo, tendo sobretudo em conta a unidade do sistema jurídico, as circunstâncias em que a lei foi elaborada...,*";

A Direcção-Geral do Consumidor tece as seguintes observações:

Entre as décadas de 60 e 90, o legislador português definiu, em relação a específicos sectores de actividade económica, determinadas obrigações tendo em vista a protecção do consumidor. Isto é, ao estabelecer o regime regulador de determinadas actividades/prestações de serviços, o legislador definiu igualmente um conjunto de obrigações de protecção dos consumidores.

Entre as diversas obrigações a cargo dos profissionais, directamente relacionadas com os interesses dos consumidores, impôs-se a obrigação de disponibilização do livro de reclamações nos estabelecimentos onde eram fornecidos bens ou prestados serviços aos consumidores/utentes.

Este mecanismo foi ocupando terreno e assumindo crescente importância.

Começou por ser implementado nos estabelecimentos hoteleiros, depois nos estabelecimentos das agências de viagens e nos estabelecimentos de restauração e bebidas. Mais tarde foi a vez das unidades privadas de saúde e dos centros de inspecção periódicas obrigatórias aos veículos automóveis passarem a dispor do livro de reclamações nos respectivos estabelecimentos.

Mais recentemente, o livro de reclamações implementou-se, em 2001 nas agências funerárias, em 2003 nos campos de férias, em 2004 nos estabelecimentos termais e no final de 2005 nos estabelecimentos de bronzeamento artificial.

Assim, o livro de reclamações passou a estar disponível em determinados sectores da actividade económica. Impôs-se aqui e ali a obrigação de disponibilização de um livro de reclamações cujo modelo e procedimentos divergiam consoante a actividade que se estava a tratar.

Em Setembro de 2005, ocorreu uma alteração legislativa significativa: alargou-se a obrigação de disponibilização do livro a um conjunto muito alargado de estabelecimentos/actividades e procedeu-se à uniformização de procedimentos e do modelo de livro de reclamações.

A - A questão do âmbito

Por força do Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de Setembro estabeleceu-se a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações nos estabelecimentos constantes do Anexo I ao mencionado diploma.

O número 1 do artigo 2º do mencionado DL estabelecia que "*Para efeitos do presente diploma, a referência a "fornecedor de bens ou prestador de serviços" compreende os estabelecimentos referidos no artigo anterior*", (isto é, o Anexo I).

Ora, este Anexo, que a Direcção-Geral do Consumidor sempre interpretou como taxativo, identificava os seguintes estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços:

- Estabelecimentos de comércio a retalho e conjuntos comerciais;
- Lavandarias e estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria;
- Salões de cabeleireiros;
- Estabelecimentos de tatuagens;
- Estabelecimentos de reparação automóvel;
- Estabelecimentos de manutenção física;
- Parques de estacionamento;
- Farmácias;
- Estabelecimentos dos prestadores de serviços públicos essenciais (água, luz e gás) e dos prestadores de transportes, de comunicações electrónicas e postais;
- Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social em relação aos quais existam acordos de cooperação celebrados com os centros distritais de segurança social;
- Estabelecimentos das empresas de seguros, de mediadores e corretores de seguros;
- Instituições de crédito;
- Estabelecimentos de ensino básico, secundário e superior particular e cooperativo.

Este mesmo Anexo I, que na redacção do DL n.º156/2005 era taxativo, deixou de o ser por força do Decreto-Lei n.º371/2007, de 6 de Novembro, que procedeu à primeira alteração do DL n.º156/2005, de 15 de Setembro.

DIRECÇÃO-GERAL
CONSUMIDOR
MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO

À luz do diploma de 2007, concretamente do disposto nos artigos 1º e 2º relativos, respectivamente ao "Objecto" e "Âmbito", aditou-se, por um lado, actividades ao Anexo I e, por outro lado, alargou-se, designadamente, o seu âmbito de aplicação a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que, embora não identificados no Anexo I, reúnam os seguintes requisitos:

i) Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente e nele seja exercida a actividade; e

ii) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos ou de serviços ou de manutenção das relação de clientela.

Assim, além dos fornecedores de bens e prestadores de serviços elencados no Anexo I, passaram a estar submetidos "ao regime do livro de reclamações" os fornecedores de bens e prestadores de serviços que cumulativamente reúnam aqueles requisitos.

Reproduzindo o teor da Informação à imprensa emitida em Julho de 2007 pelo Gabinete do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor quando da aprovação em Conselho de Ministros do diploma que procedeu à 1ª alteração ao DL n.º156/2005: *"Entendeu agora a Secretaria de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor alargar a obrigatoriedade de possuir o Livro de Reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente e tenham contacto com o público."*.

Neste enquadramento, a Direcção-Geral do Consumidor considera que todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços, enquanto profissionais que exercem uma actividade económica (de acordo com as actividades económicas classificas no DL n.º 381/2007, de 14 de Novembro) e que reúnam os requisitos identificados em i) e ii) devem obedecer ao regime previsto no DL n.º156/2005 com as alterações introduzidas pelo DL n.º371/2007.

Concretizando, por força da conjugação dos artigos 1º e 2º deste DL, se os profissionais que exercem a actividade de prestação de serviços (no caso, a actividade de arquitectura - Div. 71 da CAE REv 3), onde se encontram incluídos os arquitectos, reunirem os mencionados requisitos, salvo melhor entendimento, deverão os mesmos disponibilizar o livro de reclamações nos respectivos estabelecimentos.

DIRECÇÃO-GERAL
CONSUMIDOR
MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO

B – As questões do contacto com o público e do direito de contratar

Uma palavra sobre o argumento de que o Decreto-Lei n.º156/2005, alterado pelo Decreto-Lei n.º371/2007 não se aplica aos arquitectos, pelo facto de nos estabelecimentos destes profissionais liberais não existir de contacto directo com o público.

Quanto a este argumento a Direcção-Geral do Consumidor remete para o disposto no diploma, que a este propósito dispõe o seguinte: "*Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos ou de serviços ou de manutenção das relação de clientela.*" Fórmula que se afigura genérica admitindo outras formas de contacto para além das expressamente previstas, tendo em conta o termo "*designadamente*" utilizado pelo legislador.

Finalmente, quanto ao argumento de que não existe neste âmbito o "Direito de contratar"[1], figura que está/poderá estar associada ao livro de reclamações. Importa referir que a figura do "Direito de contratar" apenas vigora no enquadramento legal da contratação dos serviços públicos essenciais. Fora destes, não existe consagração legal do "Direito/dever de contratar" não se podendo, assim, associar esta figura ao livro de reclamações.

C – A questão da entidade competente

Chegados aqui, importa apresentar o entendimento da Direcção-Geral do Consumidor sobre a identificação da entidade competente para recepcionar e analisar as reclamações à luz do Decreto-Lei n.º371/2007, de 6 de Novembro.

O número 2 do artigo 5º do DL n.º371/2007, de 6 de Novembro, dispõe que "*Tratando -se de fornecedor de bens ou prestador de serviços não identificado no anexo I do presente Decreto-lei, observado o disposto no número anterior, original da folha de reclamação deve ser remetido à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector ou, na ausência de uma e outra, à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.*"

Ora, no entendimento da Direcção-Geral do Consumidor o enquadramento mencionado anteriormente tem aplicação nos casos em apreço pela razão de que as respectivas Ordens não constituem entidades reguladoras ou de controlo de mercado, mas antes associações/entidades representativas dos interesses desta classe profissional, com alguns poderes concretos, específicos e determinados atribuídos por Lei pelo Estado entre os quais não

[1] Porque cabe ao arquitecto escolher os seus clientes.

DIRECÇÃO-GERAL
CONSUMIDOR
MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO

se encontra o tratamento das reclamações exaradas no livro de reclamações pelos consumidores.

Aliás, o mesmo acontece com a classe médica: embora disponham de uma Ordem, as reclamações exaradas nos livros de reclamações disponíveis designadamente nos laboratórios/clínicas médicas não são remetidas à Ordem dos Médicos mas à Direcção-Geral de Saúde ou à Entidade Reguladora da Saúde.

Direcção-Geral do Consumidor