S. R.

PROCURADORIA-GERAL DA REPÚBLICA

ORDEM DOS ARQUITECTOS
CDN
Nº 443
Respondido 9/3/10

Exm.º Senhor
Arq.º João Belo Rodeia
M.I. Presidente do Conselho Directivo Nacional
da Ordem dos Arquitectos
Travessa do Carvalho, 23
1249-003 LISBOA

SUA REFERÊNCIA:	SUA COMUNICAÇÃO DE:	NOSSA REFERÊNCIA:	NOSSA COMUNICAÇÃO DE:
		Ofº nº 5242/2010 P.º n.º 17/2009	04-03-2010

ASSUNTO: **Pedido de parecer.**

Em aditamento ao nosso ofício n.º 26520/2009, de 10 de Dezembro de 2009, tenho a honra de enviar cópia do Parecer n.º 17/2009, votado na sessão de 12 de Novembro de 2009, e que, por lapso, não foi anteriormente remetido.

Com os melhores cumprimentos.

O SECRETÁRIO DA PROCURADORIA-GERAL DA REPÚBLICA

(Carlos José de Sousa Mendes)

436947_1
fi

Rua da Escola Politécnica, n.º 140 1269-269 LISBOA PORTUGAL * Telf.: 21 392 19 00 * 21 394 98 00 * Fax: 21 397 52 55 * E-mail: mailpgr@pgr.pt

PROCURADORIA-GERAL DA REPÚBLICA

Nº 17/2009
PM/P

Senhor Procurador-Geral da República,
Excelência:

Dignou-se Vossa Excelência anuir à solicitação feita pela Autoridade de Segurança Alimentar e Económica[1] no sentido de ser emitido parecer por este Conselho Consultivo sobre a aplicação do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, na redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, aos ateliers de arquitectura.

A questão foi suscitada não só em relação aos ateliers, mas também aos escritórios dos advogados.

Sucede, porém, que esta mesma questão é também agora objecto do Parecer n.º 8/2009, anteriormente solicitado, mas apenas em relação aos escritórios de advogados.

Por isso, e em conformidade com o despacho de Vossa Excelência, de 28 de Maio passado, este parecer cingir-se-á aos ateliers de arquitectura.

Cumpre emiti-lo, com a urgência solicitada:

---

[1] Ofício com data de 20 de Maio de 2009 registado na Procuradoria-Geral da República em 25 de Maio de 2009.

II

1. Está em causa saber se na previsão do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, na redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, se incluem os ateliers dos arquitectos, ou seja, mais concretamente, se nestes é obrigatória a existência e disponibilização do «Livro de Reclamações»[2].

2. A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) teceu, em síntese, sobre a problemática em causa, as seguintes considerações:

- Levantada inicialmente a questão da aplicabilidade daqueles diplomas legais aos escritórios de advogados, pronunciou-se desde logo o Conselho Geral da Ordem dos Advogados no seu Parecer 9/PP/2008-G, no sentido da sua inaplicabilidade ao exercício da advocacia;

- No mesmo sentido, a Direcção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), emitiu parecer onde concluiu que os escritórios de advogados escapam ao âmbito de aplicação do diploma legal em apreço, sustentando todavia que os mesmos se encontram obrigados ao cumprimento das regras do Decreto-Lei n.º 138/90, de 26 de Abril, quanto à afixação dos seus honorários, submetendo-se, nesta matéria, à fiscalização da ASAE;

- Sobre o regime do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redacção dada pelo Decreto-lei n.º 371/2007, pronunciou-se igualmente a Ordem dos Arquitectos através de um parecer jurídico remetido à ASAE em Julho de 2008, nele se sustentando a inexistência de qualquer obrigatoriedade de posse e disponibilização do Livro de Reclamações nos ateliers de arquitectura;

---

[2] Como tem sido referido em casos semelhantes, reitera-se aqui que este parecer não vincula os tribunais, que, enquanto órgãos de soberania, «são independentes e apenas sujeitos à lei» (artigo 203.º da Constituição).

- Tendo em atenção as legais atribuições da Direcção-Geral do Consumidor constantes do Decreto Regulamentar n.º 57/2007, de 27 de Abril, e, em especial, as que decorrem do próprio Decreto-Lei n.º 156/2005, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, a ASAE solicitou junto daquela Direcção-Geral uma informação sobre o entendimento a adoptar relativamente às considerações e conclusões que resultaram dos pareceres daquelas ordens profissionais, tendo em vista o melhor esclarecimento sobre a aplicação daquela legislação;

- A Direcção-Geral do Consumidor remeteu então à ASAE um parecer no qual se conclui que os escritórios de advogados e os ateliers de arquitectura se integram no âmbito daquele diploma legal (Decreto-Lei n.º 156/2005), sustentando a competência daquela autoridade para receber e apreciar as reclamações apresentadas pelos utentes.

3. No aludido parecer da Ordem dos Arquitectos foi referido em síntese:

- A obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações recai sobre todos os estabelecimentos de prestação de serviços que reunam cumulativamente as seguintes características: se trate de um estabelecimento físico; com carácter fixo e permanente; onde se exerça exclusiva ou principalmente uma actividade; que essa actividade seja exercida de modo habitual e profissional; em contacto com o público;

- Verificam-se os dois primeiros requisitos;

- O terceiro requisito verifica-se em relação à generalidade dos ateliers de arquitectura, só não sendo assim nos casos em que os arquitectos elegem como centro da sua vida profissional o seu próprio domicílio pessoal;

- O quarto requisito só não se verifica nos casos em que os arquitectos exercem a actividade de forma esporádica, nomeadamente por consideração especial para com um amigo;

- A exigência do quinto requisito afasta do âmbito de aplicação daqueles diplomas legais todas as actividades e respectivos locais de exercício não acessíveis ao público em geral, isto é, todas as actividades relativamente às quais não existe um direito de livre acesso ao local onde a mesma se desenvolve, nomeadamente para requerer que a mesma seja prestada;

- Tal como sucede com os escritórios de advocacia, o atelier de arquitectura afasta-se da noção de "estabelecimento aberto ao público";

- O exercício da arquitecura, tendo em conta os usos e costumes da profissão, não funciona segundo uma lógica de convite ao consumo de "projectos de arquitectura", mediante condições pre-estabelecidas e iguais para todos;

- Cabe ao arquitecto escolher os seus clientes, não existindo, assim, na esfera jurídica do consumidor, e no que respeita aos serviços do arquitecto, o "direito a contratar" que aparece associado à figura do livro de reclamações;

- Não estando o atelier de arquitectura aberto ao público em geral, e, nessa medida, não existindo contacto directo com o público, não se verifica o quinto requisito, pelo que não é obrigatória a existência do livro de reclamações nos ateliers de arquitectura;

- Ademais, assumindo uma reclamação contra um arquitecto, por factos relacionados com o exercício da profissão, a natureza específica de participação disciplinar, não poderá deixar de se referir que os termos simplificados de processamento da reclamação não se coadunam com os termos específicos do procedimento disciplinar constantes dos artigos 52º e seguintes dos Estatutos;

- De qualquer modo, não poderá deixar de ser atribuída competência à Ordem dos arquitectos, enquanto entidade reguladora do exercício da profissão, para proceder à fiscalização e supervisão de eventuais infracções ao Decreto-Lei n.º 371/2007.

4. No referido Parecer da Direcção-Geral do Consumidor foi dito, em síntese, que existem várias formas de contacto com o público, para além das expressamente previstas, tendo em conta o termo "designadamente" utilizado pelo legislador, e que as ordens profissionais não constituem entidades reguladoras ou de controlo de mercado, mas antes associações representativas dos interesses da classe profissional.

III

1. O regime geral da obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações consta agora do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, na redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro.

Estabeleciam os artigos 1.º e 2.º do Decreto-lei n.º 156/2005 na redacção originária:

«Artigo 1º
Objecto

1. O presente diploma visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores[3] e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços.
2. O presente diploma institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos constantes do anexo I a este diploma, que dele faz parte integrante».

[3] Segundo a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (Lei do Consumidor), «considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios».

«Artigo 2.º
Âmbito

1. Para efeitos do presente diploma, a referência a «fornecedor de bens ou prestador de serviços» compreende os estabelecimentos referidos no artigo anterior.
2. O anexo a que se refere o artigo anterior pode ser objecto de aditamentos.
3. O regime previsto neste diploma não se aplica aos serviços e organismos da Administração Pública a que se refere o artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril.
4....»

E, nos termos do n.º 1 do artigo 3º, «o fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeite a actividade» (alínea a) e a «facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado» (alínea b).

Por outro lado, estabelecia[4] o n.º 1 artigo 15.º que esse regime era também aplicável aos fornecedores de bens, prestadores de serviços e estabelecimentos constantes do anexo II do mesmo decreto-lei.

Portanto, no âmbito daquele diploma legal, a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações incidia exclusivamente sobre os estabelecimentos constantes dos seus anexos I e II[5] .

O legislador fez, pois, uma enumeração taxativa dos sectores de actividade onde passava a ser obrigatório possuir e disponibilizar o Livro de Reclamações.

---

[4] Este artigo não foi alterado, pelo que tem igual aplicação após a entrada em vigor do Decreto-Lei nº 371/2007.

[5] Do anexo II constavam as entidades que já se encontravam sujeitas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, de acordo com a legislação existente à data da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, e a que se refere o n.º 1 do seu artigo 15.º.

Como se pode ler no preâmbulo do Decreto-Lei n.º 156/2005, o livro de reclamações era já obrigatório não só nos serviços e organismos da Administração Pública em que fosse efectuado o atendimento ao público, mas também nos vários serviços e estabelecimentos que nele foram enumerados[6]. Constatou-se porém que, «não obstante esta extensa lista, existem sectores de actividade que não estão abrangidos por esta obrigação, não se justificando que assim seja, sobretudo no que diz respeito à prestação dos serviços públicos essenciais». Apesar disso, foi desde logo previsto que o anexo I podia ser objecto de aditamentos.

Era, assim, objectivo primeiro daquele decreto-lei «tornar obrigatória a existência do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tivessem contacto com o público, com excepção dos serviços e organismos da Administração Pública, que continuam a reger-se pelo disposto no artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99[7], de 22 de Abril»[8]. Por isso, havia que proceder à uniformização do seu regime, incluindo naquele diploma legal todas as entidades e estabelecimentos aos quais já se aplicava «a obrigação de possuir aquele livro».

Considerava-se, assim, que o livro de reclamações constituía um instrumento que tornava mais acessível o exercício do direito de queixa, ao proporcionar ao consumidor a possibilidade de fazer a sua reclamação no local [e até no momento] em que ocorresse o conflito. Quis o legislador tornar o exercício do direito de queixa, enquanto exercício de cidadania, mais acessível aos consumidores e utentes.

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005 ocorreu uma apreciável alteração legislativa, alargando-se a obrigatoriedade da existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto muito significativo de actividades do comércio e dos serviços, procedendo-se também à uniformização dos procedimentos a adoptar.

---

6 O livro de reclamações começou por ser implementado nos estabelecimentos hoteleiros e depois nos estabelecimentos das agências de viagens e nos estabelecimentos de restauração e bebidas e, mais tarde, por exemplo, nas unidades privadas de saúde.

7 Alterado pelo Decreto-Lei n.º 29/2000, de 13 de Março.

8 Do preâmbulo.

2. O Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, deu nova redacção a alguns dos artigos do Decreto-Lei n.º 156/2005, com o maior interesse para este parecer:

«Artigo 1.º
[...]

1.
2. O presente decreto-lei institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços, designadamente os constantes do anexo I do presente decreto-lei e que dele faz parte integrante.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, os fornecedores de bens e os prestadores de serviços podem disponibilizar no seu sítio de Internet instrumentos que permitam aos consumidores reclamarem».

«Artigo 2.º
[...]

1. Para efeitos do presente decreto-lei, a referência a «fornecedor de bens ou prestador de serviços» compreende os estabelecimentos referidos no artigo anterior que:
a) Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a actividade; e
b) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.
2....
3....
4....
5....»

De nenhum daqueles anexos fazem parte os ateliers de arquitectos.

Assim, no domínio da primitiva redacção do Decreto-Lei n.º 156/2005 nenhuma dúvida poderia existir de que os arquitectos não eram obrigados a possuir livro de reclamações nos seus ateliers, pois, como vimos, a enumeração era taxativa: à lista das entidades que já anteriormente eram obrigadas a possuir o livro de reclamações foi acrescentada a que ficou a constar do anexo I.

Mais complexa é a questão agora suscitada no âmbito da redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 371/2007: não só foi alterado o anexo I ao Decreto-Lei n.º 156/2005, pela introdução de novos estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços, como, sobretudo, na parte que agora interessa considerar, foi «criada uma obrigação geral» para todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços (ainda que não identificados naqueles anexos) de possuírem e disponibilizarem o livro de reclamações. Com efeito, pelo n.º 2 do artigo 1.º foi instituída «a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços, designadamente os constantes do anexo I...».

Portanto, com esta disposição normativa, por um lado, foram acrescentados vários estabelecimentos ao anexo I, e, por outro, alargou-se o seu âmbito de aplicação a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que, embora não fazendo parte dele, reunissem determinadas características.

Com efeito, e como resulta do n.º 1 do artigo 2.º, a referência a «fornecedor de bens ou prestador de serviços» compreende apenas os estabelecimentos referidos no artigo 1.º que se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a respectiva actividade, e, ainda, que tenham contacto com o público, «designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela».

Verifica-se assim que aquele princípio (obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações nos estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços) não é absoluto[9].

Todavia, é aplicável desde logo a todos estabelecimentos constantes dos anexos I e II (a estes por remissão do artigo 15.º).

Quanto aos restantes estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços é necessário que reúnam, cumulativamente, os pressupostos referidos no n.º 1 do artigo 2.º, ou seja:

1. Que se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente;
2. Que neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, uma actividade;
3. Que essa actividade seja exercida de modo habitual e profissional;
4. Que aqueles estabelecimentos tenham contacto com o público.

3. Em relação aos escritórios dos advogados, por exemplo, não é a primeira vez que se coloca a questão da obrigatoriedade (ou não) da existência do livro de reclamações. No parecer n.º 34/2006, de 13 de Abril 2007[10], do Conselho Distrital de Coimbra da OA concluiu-se pela forma seguinte: « (...) nos escritórios dos Advogados e das sociedades de Advogados não existe qualquer obrigatoriedade legal de existência e disponibilização do livro de reclamações».

Mas esse parecer foi emitido na vigência da primitiva redacção do Decreto-Lei n.º 156/2005, de cujo anexo I não faziam parte os escritórios de advogados, pelo que aquela conclusão não sofre contestação.

Já no domínio do Decreto-Lei n.º 371/2007 foi emitido o parecer n.º 9/PP/2008-G referido na consulta.

---

9 Estão desde logo afastados os fornecedores de bens e prestadores de serviços que exerçam a sua actividade de forma não sedentária e os que exercem a actividade de forma esporádica ou não profissional.

10 Disponível no sítio da Internet da Ordem dos Advogados.

Para melhor compreensão da situação actual parece útil transcrever agora os artigos 1.º e 2º do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redacção em vigor, mas apenas na parte que interessa considerar[11]:

«Artigo 1.º
Objecto

1. O presente diploma visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços.

2. O presente decreto-lei institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços, designadamente os constantes do anexo I do presente decreto-lei e que dele faz parte integrante».

«Artigo 2.º
âmbito

1. Para efeitos do presente decreto-lei, a referência a «fornecedor de bens ou prestador de serviços» compreende os estabelecimentos referidos no artigo anterior que:

a) Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a actividade; e
b) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.

2. O anexo a que se refere o artigo anterior pode ser objecto de aditamentos.
3....
4....

[11] Entretanto, foi publicado o Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio, que deu nova redacção aos artigos 11.º - alínea p) - e 12.º, mas sem influência neste parecer.

5....»

4. Ao contrário do que sucedia na vigência do Decreto-Lei n.º 156/2005, a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações passou a aplicar-se não só às entidades expressamente referidas nos anexos I e II, mas também a outros estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços, com a condição de preencherem aqueles requisitos, o que significa desde logo que essa obrigação não abrange a totalidade destes estabelecimentos, ao contrário do que poderia inferir-se da leitura do n.º 2 do artigo 1.º.

Por isso, a primeira questão que se coloca é a de saber o que se deve entender por «estabelecimento» para os efeitos em causa.

«Estabelecimento comercial» significa[12]:

a) Na linguagem corrente ou popular, a loja, o imóvel, as instalações materiais em que as mercadorias são colocadas para venda ao público;

b) no sentido técnico-jurídico, designa a unidade ideal, complexa e abstracta, inserida em qualquer sector industrial ou comercial que abrange, além da sede, muitos outros elementos, corpóreos e incorpóreos, as mercadorias, os utensílios e equipamentos que, em cada momento, se encontram nas instalações próprias ou arrendadas.

Para Ferrer Correia[13], numa acepção mais lata e em sentido objectivo, «estabelecimento comercial vem a significar o mesmo que o complexo da organização comercial do comerciante, o seu negócio em movimento ou apto para entrar em movimento». Todavia, como refere o mesmo autor, «a palavra estabelecimento é também usada por vezes, na linguagem das nossas leis, para designar o local onde se exerce o comércio, significando o mesmo que "armazém" ou "loja"»[14].

A expressão «estabelecimento comercial» é, assim, utilizada em vários sentidos:

---

[12] ANTUNES VARELA, *Revista de Legislação e Jurisprudência*, Ano 115 - 252, nota 1.
[13] *Lições de Direito Comercial*, vol. I, 1973, págs. 201 e 202.
[14] Ibidem.

- como local (armazém ou loja) aberto ao público, onde o comerciante vende aos seus clientes os bens que comercializa;

- como um conjunto de situações jurídicas activas e passivas do comerciante, incluindo direitos sobre coisas corpóreas e incorpóreas;

- como património autónomo do comerciante individual;

- como o conjunto de bens e serviços organizado pelo comerciante, com vista ao exercício da sua exploração comercial;

- como o conjunto ou complexo de coisas corpóreas e incorpóreas organizado para o exercício do comércio por determinada pessoa singular ou colectiva.

Mas, quando, naqueles diplomas legais, o legislador utiliza o termo «estabelecimento» deve entender-se que o faz em sentido amplo, e não no sentido técnico-jurídico de estabelecimento comercial. O «estabelecimento» é então, naquela acepção, o local onde é exercida uma determinada actividade, seja para o comércio seja para a prestação de serviços. A lei é bem clara a este respeito ao referir indistintamente os estabelecimentos de fornecimento de bens e os estabelecimentos de prestação de serviços.

O atelier dum arquitecto não é um estabelecimento comercial. É, todavia, um estabelecimento nesta última acepção e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 156/2005.

5. Os ateliers dos arquitectos estão normalmente instalados num local fixo e permanente, e neles é exercida a profissão a título principal, e até exclusivo, na generalidade dos casos. E essa actividade é exercida de forma habitual, excepto naqueles casos em que o arquitecto exerce a sua actividade de forma esporádica, nomeadamente por consideração para com um amigo ou um cliente antigo. A prática ocasional da arquitectura está, pois, excluída do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 156/2005[15].

O atelier é, certamente, o seu local de trabalho por excelência, nele exercendo os actos próprios da profissão, que se consubstanciam em estudos, projectos, planos e actividades de consultadoria, gestão e direcção de obras, planificação, coordenação e avaliação, reportadas ao domínio da

[15] A arquitectura pode, porém, ser exercida de modo diferente (artigo 44.º do EOA).

arquitectura, o qual abrange a edificação, o urbanismo, a concepção e desenho do quadro espacial da vida da população, visando a integração harmoniosa das actividades humanas no território, a valorização do património construído e do ambiente (artigo 42.º, n.º 3 dos Estatutos). Por isso deve estar dotado das características adequadas a garantir ao arquitecto o cumprimento dos deveres a que se encontra sujeito.

Assim, em relação à generalidade dos ateliers de arquitectos, não há dúvida de que se verificam os três primeiros requisitos atrás enunciados.

Relativamente ao último daqueles requisitos ("contacto com o público") a questão é bem mais complexa e será abordada de seguida.

IV

1. Coloca-se-nos então a questão de saber se é ou não obrigatória a existência e disponibilização do livro de reclamações nos ateliers dos arquitectos.

Pode ler-se no preâmbulo do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro:

> «[c]om a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, foi alargada a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto amplo de actividades do comércio e dos serviços. Ao abrigo daquele decreto-lei, passou a ser exigida a existência e disponibilização do livro de reclamações, designadamente, nos estabelecimentos de comércio a retalho, nos postos de abastecimento de combustíveis, nos salões de cabeleireiro, nos estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings, nos parques de estacionamento, nos estabelecimentos dos prestadores de serviços públicos essenciais e nas instituições de crédito».

E ainda:

«[a]ssim, não só é alterado o anexo I do referido decreto-lei, pela introdução de novos estabelecimentos, como é criada uma obrigação geral, para todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que não se encontrem identificados naquele anexo, de possuírem e disponibilizarem o livro de reclamações. São pressupostos desta obrigação a existência de um estabelecimento físico, fixo ou permanente, o contacto directo com o público e o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço. Pretende-se com esta regra evitar uma constante alteração legislativa ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, sempre que surja uma nova actividade económica no mercado.

«[d]este modo, ao anexo I foram aditados, designadamente, os estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos, os estabelecimentos notariais privados, os estabelecimentos das empresas de promoção imobiliária, os estabelecimentos das empresas de ocupação ou de actividades de tempos livres e as clínicas veterinárias.

(...)

«[o] presente decreto-lei procede, ainda, à clarificação de alguns aspectos do regime do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, ao afastar do seu âmbito subjectivo de aplicação os fornecedores de bens e prestadores de serviços que exerçam a actividade de forma não sedentária».

Como vimos, numa primeira fase o livro de reclamações era obrigatório não só nos serviços e organismos da Administração Pública em que fosse efectuado o atendimento ao público, mas também nos vários serviços e estabelecimentos enunciados no Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 156/2005 e no seu anexo II. Na vigência deste passou a ser obrigatório nos estabelecimentos constantes dos seus anexos I e II (artigos 1.º, n.º 2, e 15.º): se uma dada entidade não constava das listas de nenhum daqueles anexos, não tinha que dispor de livro de reclamações, sem embargo de, por via legislativa, poder vir a ser incluída no anexo I.

Constatava-se já no seu preâmbulo que, não obstante aquela «extensa lista», existiam sectores de actividade que não estavam

abrangidos por aquela obrigação, não se justificando que assim fosse, «sobretudo no que diz respeito à prestação dos serviços públicos essenciais». E nele se afirmava também que era seu objectivo tornar obrigatória a existência do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tivessem contacto com o público, com excepção dos serviços e organismos da Administração Pública, os quais continuariam a reger-se pelo disposto no artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril. A verdade é que do seu articulado resulta claramente que apenas foram abrangidos os estabelecimentos constantes daquele anexo.

Os preâmbulos são como que um resumo das principais disposições normativas que integram o respectivo diploma e são, muitas vezes, uma ajuda preciosa para a sua interpretação. Mas são também parte incindível do acto normativo por ser aprovado, *uno acto,* pelo órgão que é também autor do articulado. Ambos (preâmbulo e articulado) são expressão de uma mesma vontade destinada a produzir efeitos normativos. Todavia, em caso de divergência entre o preâmbulo e o articulado é este que prevalece.

Portanto, não obstante do preâmbulo se poder inferir que era estabelecida uma «regra geral» (a lei seria aplicável a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços desde que, no exercício dessa actividade, tivessem contacto com o público), a verdade é que o seu articulado não deixa dúvidas de que as suas disposições normativas eram aplicáveis apenas aos estabelecimentos constantes do anexo I (e, obviamente, do anexo II, mas por força do artigo 15.º).

Com o Decreto-Lei n.º 371/2007 foi alargado o seu âmbito de aplicação.

Assim, não só foi alterado o anexo I, pela introdução de novos estabelecimentos, como foi criada «uma obrigação geral», para todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que não se encontrassem nele identificados e que satisfizessem aqueles requisitos. Pretendeu-se desse modo introduzir uma maior flexibilidade na aplicação do regime do livro de reclamações e evitar que fosse necessário proceder-se a frequentes alterações ao Decreto-Lei n.º 156/2005.

Ao anexo I do Decreto-Lei n.º 156/2005 foram aditados pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, entre outros, os estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos, os estabelecimentos notariais privados, os estabelecimentos das empresas de promoção imobiliária, os estabelecimentos das empresas de ocupação ou de actividades de tempos livres e as clínicas veterinárias.

Foi, pois, acrescentado um número considerável de estabelecimentos, quer de fornecimento de bens, quer de prestação de serviços, e, tal como já constava da primitiva redacção do Decreto-Lei n.º 156/2005, o anexo I podia ser futuramente objecto de aditamentos. Previa-se, assim, como é natural, que surgissem novas actividades económicas no mercado.

2. Parece-nos, contudo, que os ateliers dos arquitectos estão fora do âmbito de aplicação daqueles diplomas legais.

Para uma melhor elucidação da questão posta afigura-se útil tecer desde já algumas considerações acerca da interpretação da lei, tendo sobretudo em consideração o artigo 9.º do Código Civil, que tem a seguinte redacção:

> «1. A interpretação não deve cingir-se à letra, 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 e as condições específicas do tempo em que é aplicada.
> 2. Não pode, porém, ser considerado pelo intérprete o pensamento legislativo que não tenha na letra da lei um mínimo de correspondência verbal, ainda que imperfeitamente expresso.
> 3. Na fixação do sentido e alcance da lei, o intérprete presumirá que o legislador consagrou as soluções mais acertadas e soube exprimir o seu pensamento em termos adequados.»

A interpretação, segundo a concepção tradicional, com o apoio expresso deste artigo, é fundamentalmente semântica: o texto da lei é o ponto de partida da interpretação, cabendo-lhe desde logo, como assinala J.

BAPTISTA MACHADO, «uma função negativa: a de eliminar aqueles sentidos que não tenham qualquer apoio, ou pelo menos uma qualquer "correspondência" ou ressonância nas palavras da lei»[16].

Porém, a fixação do sentido e o alcance com que deve valer uma norma jurídica não pode limitar-se ao «sentido aparente e imediato que resulta da conexão verbal»[17].

Escreveu-se a propósito no parecer n.º 70/99[18]:

«Para a determinação do sentido prevalente das normas, deve levar-se em consideração a letra da lei - simultaneamente ponto de partida e limite da interpretação -, e a componente lógica da interpretação, que engloba os elementos racional ou teleológico, sistemático e histórico.

«A teleologia da norma reclama a análise das situações reguladas, do interesse que se pretendeu proteger e do âmbito de tal protecção.

«Qualquer norma jurídica faz parte de um sistema global que se pretende coerente, não podendo deixar de ser interpretada no âmbito do complexo normativo em que se insere.

«As circunstâncias políticas, culturais e sociais em que as normas foram elaboradas, eventualmente constantes de trabalhos preparatórios ou dos preâmbulos dos diplomas legislativos, podem facilitar a sua compreensão.

«A final, chega-se, por regra, a um de três resultados.

«a) Se os elementos literal e lógico da interpretação concorrem para que à norma seja atribuído o mesmo sentido, estamos perante a interpretação declarativa.

---

16 *Introdução ao Direito e ao Discurso Legitimador*, Almedina, Coimbra, 1983, pág. 182.
17 FRANCESCO FERRARA, *Interpretação e Aplicação das Leis*, 4ª edição, Arménio Amado, Coimbra, 1989, pág. 128.
18 De 27 de Janeiro de 2000 (*Diário da República* n.º 115, II série, de 18 de Maio de 2000).

«b) Se ao expressar a sua vontade, o legislador ficou aquém do espírito da lei, alarga ou estende o respectivo texto, fazendo corresponder a letra ao espírito da lei. Encontramo-nos, então, perante a interpretação extensiva. Esta assume normalmente a forma de extensão teleológica: a própria razão de ser da lei postula a aplicação a casos que não são directamente abrangidos pela sua letra mas são-no pela sua finalidade. "Os argumentos usados pelo jurista para fundamentar a interpretação extensiva são o argumento de identidade de razão (arg. a pari) e o argumento de maioria de razão (arg. a fortiori). Segundo o primeiro, onde a razão de decidir seja a mesma, a mesma deve ser a decisão. De acordo com o segundo, se a lei explicitamente contempla certas situações, para que estabelece dado regime, há-de forçosamente pretender abranger também outra ou outras que, com mais fortes motivos, exigem ou justificam aquele regime" [X].

«c) Se o legislador não podia querer dizer tudo o que o elemento literal parece sugerir, o intérprete não se deve deixar arrastar pelo alcance aparente do texto, mas restringi-lo em termos de o tornar compatível com o pensamento legislativo - interpretação restritiva. O argumento aqui utilizado é o de que onde termina a razão de ser da lei termina o seu alcance [x1].

«Em qualquer caso, o intérprete presumirá que o legislador consagrou as soluções mais acertadas e soube exprimir o seu pensamento em termos adequados, não podendo ser considerado um resultado que não tenha na letra da lei um mínimo de correspondência verbal, ainda que imperfeitamente expresso (artigo 9º, nºs 2 e 3, do Código Civil)».

E, como se afirmou no parecer 5/92[19]:

X BAPTISTA MACHADO, ob. cit. págs. 185-186.

x1 *Cessante ratione legis cessat eius dispositio.*

19 De 28 de Maio de 1992 (*Diário da República*, II Série, n.º 274, de 26 de Novembro de 1992). O tema da interpretação da lei tem sido objecto de frequente atenção deste Conselho Consultivo. Cfr., de entre outros, os Pareceres nºs 50/96, de 16 de Dezembro de 1997 (*Diário da República*, II Série, n.º 166, de 21 de Julho de 1998), 26/98, de 24 de

(Nota Cont.)

«O limite da interpretação é a letra, o texto da norma[x2].

«A apreensão literal do texto, ponto de partida de toda a interpretação, é já interpretação, mas nenhuma interpretação fica assim completa; será sempre necessária "uma tarefa de interligação e valoração que escapa ao domínio literal"[x3].

«Nesta tarefa de interligação e valoração que acompanha a apreensão do sentido literal, intervêm elementos lógicos, doutrinalmente considerados de ordem sistemática, histórica e racional ou teleológica[x4].

«O elemento sistemático compreende a consideração de outras disposições que formam o complexo normativo do instituto em que se integra a norma interpretanda, isto é, que regulam a mesma matéria (contexto da lei), assim como a consideração de disposições legais que regulam problemas normativos paralelos ou institutos afins (lugares paralelos). Compreende ainda o "lugar sistemático" que compete à norma interpretada no ordenamento global, assim como a sua consonância com o espírito ou unidade intrínseca de todo o ordenamento jurídico[x5].

(Cont. da Nota)

Setembro de 1998 (*Diário da República*, II Série, n.º 279, de 3 de Dezembro de 1998), 70/99, de 27 de Janeiro de 2000 (*Diário da República*, II Série, n.º 115, de 18 de Maio de 2000), 1/2003, de 13 de Fevereiro de 2003 (*Diário da República*, II Série, n.º 132, de 7 de Junho de 2003), 154/2004, de 3 de Fevereiro de 2005 (*Diário da República*, II Série, n.º 89, de 9 de Maio de 2005), 31/2005, de 30 de Junho de 2005 (*Diário da República*, II Série, n.º 228, de 28 de Novembro de 2005), 74/2005, de 19 de Janeiro de 2006 (*Diário da República*, II Série, n.º 54, de 16 de Março de 2006) e 32/2006, de 10 de Maio de 2007 (*Diário da República*, n.º 115, II série, de 13 de Agosto de 2007).

x2 Cfr. KARL LARENZ, *Metodologia de Ciência do Direito*, 2ª edição (trad.), pág. 369; BAPTISTA MACHADO, *Introdução ao Direito e ao Discurso Legitimador*, 4ª reimpressão 1990, págs. 183-188; OLIVEIRA ASCENSÃO, O Direito, Introdução e Teoria Geral, 4ª edição, págs. 345 e segs. e CASTRO MENDES, *Introdução ao Estudo do Direito*, 1984, págs. 252-255.

x3 Cfr. OLIVEIRA ASCENSÃO, ob. loc. cit..

x4 Cfr. OLIVEIRA ASCENSÃO, ob. loc. cit. e BAPTISTA MACHADO, ob. cit. págs. 181 e segs.

x5 Cfr. BAPTISTA MACHADO, ibidem.

«O elemento histórico compreende todas as matérias relacionadas com a história do preceito – a evolução do instituto e do tratamento normativo – material da mesma ou de idêntica questão, as fontes da lei e os trabalhos preparatórios.

« O elemento racional ou teleológico consiste na razão de ser da norma (ratio legis), no fim visado pelo legislador ao editar a norma, nas soluções que tem em vista e que pretende realizar»[x6].

A interpretação não deve cingir-se à letra da lei, devendo reconstituir-se a partir dos textos o pensamento legislativo. Mas também não pode ser considerado pelo intérprete o pensamento legislativo que não tenha na letra da lei um mínimo de correspondência verbal, ainda que imperfeitamente expresso. A letra da lei não é só o ponto de partida, é também um elemento irremovível de toda a interpretação, o que significa que o seu texto funciona também como limite da busca do espírito[20]. Para além da letra da lei, é decisivo perscrutar o seu espírito.

Como é sabido, existem a este propósito (escopo da interpretação da lei) duas teorias contrapostas: subjectivista e objectivista. Para a primeira, o sentido da lei será o sentido do legislador, atendendo-se, por isso, à *mens legislatoris* (à vontade ou intenção do legislador); para a segunda, o sentido da lei não está condicionado ao que foi querido pelo legislador, sendo o objecto da interpretação a *mens legis*, isto é, «o intérprete não está vinculado à vontade do legislador real mas ao sentido objectivo do texto ou, se quisermos, deverá supor um legislador ideal que pensa as leis com o sentido mais razoável que o respectivo texto comporta (objectivismo histórico)»[21].

Segundo a concepção subjectivista, a interpretação jurídica visa apreender e reconstituir o pensamento ou a vontade real do legislador (*mens legislatoris*) que se exprime no texto da lei. Na concepção objectivista, após a sua feitura, a lei desliga-se da vontade do legislador e passa a ter «vida

---

[x6] Cfr. KARL LARENZ, op. cit. pág. 379.
[20] Cfr. JOSÉ DE OLIVEIRA ASCENSÃO, *O Direito, Introdução e Teoria Geral*, 10ª Edição, Almedina, 1997, pág. 390.
[21] J. BAPTISTA MACHADO, ob. loc. cit. pág. 179.

própria», razão pela qual determinar o seu sentido não consistirá em averiguar o que o legislador quis, mas antes perscrutar a vontade da lei objectivamente considerada (*mens legislatoris*).

Em suma: a corrente subjectivista não prescinde de encontrar a vontade ou a intenção do legislador; a corrente objectivista satisfaz-se com a descoberta da vontade ou intenção da própria lei.

«Quer isto dizer que a primeira entende que a actividade interpretativa deve ir apontada à descoberta da vontade do legislador, dando menos peso à objectividade linguística dessa vontade no texto ou fórmula da lei; ao passo que a segunda entende que aquela actividade se deve dirigir essencialmente à descoberta do sentido da fórmula normativa objectivada no texto, autonomizando este da possível vontade psicológica que esteve na sua origem, tomando-o como algo de separado da vontade que o engendrou, como dado objectivo a parir do qual se deve descobrir a solução mais razoável».[22]

Não faltam, contudo, argumentos a favor e contra uma e outra destas doutrinas, como nos dão conta, por exemplo, BAPTISTA MACHADO[23], J. DIAS MARQUES[24] e KARL LARENZ[25].

De qualquer forma, parece não haver dúvidas de que a interpretação jurídica não pode deixar de tomar em consideração o processo de génese da lei, ou seja, o modo como a normação foi originalmente pensada e como foram valorados e ponderados os interesses em jogo.

No Código Civil não foi consagrada nenhuma destas teorias, abstendo-se o legislador de tomar partido na querela doutrinária. Segundo BAPTISTA MACHADO, «comprova-o o facto de se não referir, nem à "vontade do legislador", nem à "vontade da lei", mas apontar antes como escopo da actividade interpretativa a descoberta do "pensamento legislativo"

---

[22] Ibidem, pág. 177.
[23] Ibidem, págs. 179 a 181.
[24] *Introdução ao Estudo do Direito*, Lisboa, 1970, págs. 291 a 299.
[25] *Metodologia da Ciência do Direito*, 4ª edição, tradução de José Lamego, Fundação Calouste Gulbenkian, págs. 445 e sgs.

(art. 9.º, 1.º). Esta expressão, propositadamente incolor, significa exactamente que o legislador não se quis comprometer»[26]. Como referem PIRES DE LIMA e ANTUNES VARELA[27], limitou-se a consagrar princípios que podiam considerar-se já uma aquisição definitiva na matéria, combatendo os excessos a que alguns autores objectivistas e subjectivistas tinham chegado.

Estes autores, depois de salientarem que se procurou sobretudo combater os exageros de ambas as doutrinas, concluem:

> «[r]esumindo, embora sem grande rigor, o pensamento geral desta disposição, pode dizer-se que o sentido decisivo da lei coincidirá com a vontade real do legislador, sempre que esta seja clara e inequivocamente demonstrada através do texto legal, do relatório do diploma ou dos próprios trabalhos preparatórios da lei.
> «Quando, porém, assim não suceda, o Código faz apelo franco, como não poderia deixar de ser, a critérios de carácter objectivo, como são os que constam do n.º 3».

3. Para o caso colocado à nossa consideração não se pode dizer que a vontade do legislador seja clara em qualquer dos sentidos. Mas, sabendo, como sabia, que esta questão se colocava, e tendo em consideração que não era de excluir expressamente qualquer actividade económica, mal se compreenderia que não tivesse incluído naquele anexo os ateliers dos arquitectos, se fosse essa sua intenção, até porque, como se disse, muitos outros estabelecimentos foram acrescentados pelo Decreto-Lei n.º 371/2007.

Foram duas as principais preocupações do legislador de 2007: por um lado, acrescentar novos estabelecimentos ao anexo I e, por outro, evitar constantes alterações a esse mesmo anexo[28].

---

[26] Ob. loc. cit. pág. 188.
[27] *Código Civil Anotado,* Vol. I, Coimbra Editora, 2ª Edição Revista e Actualizada, 1979, pág. 46.
[28] Como se diz no preâmbulo do Decreto-Lei n.º 371/2007, pretende-se com a «regra geral» evitar constantes alterações legislativas ao Decreto-Lei n.º 156/2005 sempre que surja uma nova actividade económica no mercado.

Este último desiderato veio a ser conseguido mediante a instituição da «obrigação geral» constante da nova redacção dada ao n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 156/2005. Com efeito, a sua introdução permite não só acautelar a obrigatoriedade da existência e disponibilização do livro de reclamações «sempre que surja uma nova actividade económica no mercado», como alargar tal obrigatoriedade a actividades «antigas», no sentido de já antes existentes, sempre que as mesmas preencham os requisitos constantes dos actuais artigos 1.º, nº 2 e 2.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 156/2005.

O legislador sabia que não era fácil enumerar todas as entidades a que poderia ser imposta a obrigação de possuir e disponibilizar o livro de reclamações. Além disso, podiam surgir novas actividades económicas, pelo que, por um lado, seria conveniente estabelecer «uma regra geral» que pudesse abranger todos os estabelecimentos que reunissem determinadas características e, por outro, deixar desde logo aberta a possibilidade de o anexo I ser alterado. Assim, por razões de segurança jurídica, manteve a possibilidade de serem feitos aditamentos ou alterações a este anexo[29].

É certo que o legislador não incluiu, nem quis incluir, no anexo I, todos os estabelecimentos que são obrigados a disponibilizar o livro de reclamações. Porém, estabelecendo-se uma regra geral, e prevendo-se desde logo que a já longa lista do anexo I podia ser futuramente acrescentada, e, tendo em consideração que, com a alteração legislativa, se pretendeu evitar que houvesse constantes alterações ao Decreto-Lei n.º 156/2005, tudo parece indicar no sentido de que o legislador de 2007 pretendeu fazer uma enumeração, tanto quanto possível, pormenorizada dos estabelecimentos mais notórios e de maior relevância[30].

4. De qualquer forma, nem o exercício da arquitectura é uma «nova actividade» nem, em nosso entender, os ateliers dos arquitectos constituem

---

[29] Como sucedeu recentemente com o artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro, que deu nova redacção ao n.º 4 do anexo I.

[30] Mas não será difícil encontrar, face à Classificação Portuguesa de Actividades (CAE) – V. WWW.ine.pt/ine_novidades/semin/cae/CAE_REV_3. pdf - estabelecimentos de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, que, atentas as suas natureza e características, passam a ficar abrangidos pela obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações.

uma realidade que tivesse passado despercebida ao legislador no conjunto das actividades existentes no mercado. Constitui, sim, uma actividade com larga visibilidade social, que o legislador nunca quis incluir nas listas anexas ao Decreto-Lei n.º 156/2005 e que, dada a sua natureza, se mostra excluída da «obrigação geral» de existência e disponibilização do livro de reclamações.

Na verdade, encontramo-nos perante «estabelecimentos» ou «entidades» cuja designação –*ateliers de arquitectos* – tem uma antiga e reconhecida tradição, sendo facilmente identificável, e com uma grande visibilidade social, reflexo do relevo e da importância do exercício da arquitectura. Não se compreenderia que o legislador, se os quisesse incluir nas listas dos anexos, o fizesse mediante recurso a disposições de carácter genérico e de vocação residual em vez de utilizar o nome corrente. E menos se compreenderia se atentarmos no pormenor e na minúcia com que as listas foram elaboradas.

E isto é assim quer quando, em 2005, o legislador fixou taxativamente o elenco das entidades obrigadas a dispor do livro de reclamações, quer quando, como sucede agora, instituiu o dever geral de fornecedores de bens e prestadores de serviços, verificados certos pressupostos, estarem obrigados à existência e disponibilização do livro de reclamações.

Ora, como vimos, nem os ateliers dos arquitectos constavam ou constam das minuciosas listas dos anexos nem o exercício da arquitectura constitui uma nova actividade que, entretanto, tenha surgido no mercado.

Constata-se até que, sendo o Decreto-Lei n.º 156/2005 totalmente omisso quanto à inclusão das ordens profissionais, o Decreto-Lei n.º 371/2007 não só introduziu no anexo I as clínicas veterinárias, como cometeu à Ordem dos Médicos Veterinários a fiscalização e a instrução dos processos de contra-ordenação que lhes digam respeito. E é também significativa a inclusão no anexo I dos estabelecimentos notariais privados [alínea o) do n.º 1 do anexo I], uma realidade mais recente e menos impressiva que os ateliers de arquitectura ou, por exemplo, os escritórios de advogados.

O legislador não ignorava as questões que se podiam suscitar à volta da inclusão dos ateliers dos arquitectos na lista dos estabelecimentos que eram obrigados a possuir o livro de reclamações. E se quanto àquelas duas entidades poderia haver dúvidas, caso não tivessem sido incluídos no anexo I, por maioria de razão as haveria em relação aos ateliers dos arquitectos, dada a especificidade da profissão, à semelhança do que sucede com as outras profissões liberais. Todavia, continuou a não os incluir naqueles anexos, o que revela, em nosso entender, o propósito de não lhes impor a obrigação de possuírem o livro de reclamações.

Sabendo o legislador que esta questão se colocava, e tendo em consideração que não era de excluir expressamente qualquer actividade económica, mal se compreenderia que não tivesse incluído naquele anexo os ateliers dos arquitectos, se fosse essa sua intenção.

Poderá, não obstante, dizer-se que os termos amplos em que se consagra nos artigos 1.º e 2.º, n.º 1, a «obrigação geral» de existência e disponibilização do livro de reclamações – com realce para a expressão «em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens e serviços» (n.º 2 do artigo 1.º) – é susceptível de abranger os ateliers dos arquitectos.

Cremos, porém, que, se fosse essa a sua intenção (o que, em benefício de raciocínio, se concede), o legislador tinha com certeza uma via menos sinuosa de alargar a obrigatoriedade da existência do livro de reclamações aos ateliers dos arquitectos: bastava inclui-los nas listas, à semelhança do que fez com outras entidades bem menos sensíveis e de emersão recente no âmbito da prestação de serviços.

Com efeito, não se compreenderia que uma actividade profissional tão relevante como é a arquitectura não fosse expressamente prevista, sendo essa a vontade do legislador, até pela repercussão social que poderia ter[31]. Perante uma questão tão sensível, não podia o legislador deixar de tomar uma posição inequívoca, não sendo legítimo pensar-se que não lhe ocorreu que estas dúvidas podiam surgir. E tanto é assim que foram

[31] À semelhança do que sucede, por exemplo, com os advogados e os arquitectos.

incluídas as clínicas veterinárias (cuja fiscalização e instrução dos processos relativos às contra-ordenações previstas no n.º 1 do artigo 9.º passou a competir à Ordem dos Médicos Veterinários), o que vem a demonstrar que o legislador não quis incluir no âmbito daqueles diplomas legais as restantes ordens profissionais, sendo certo que não existe qualquer semelhança entre a actividade exercida numa clínica veterinária, por um lado, e, por exemplo, num escritório de advogado ou num atelier de arquitectura, por outro.

Ora, sabendo-se, como se sabia, que a questão se podia colocar, o legislador não podia deixar de a resolver de modo a que não ficassem dúvidas a esse respeito, pois é de presumir que consagrou as soluções mais acertadas e que soube exprimir o seu pensamento em termos adequados. Perante tão extensa lista, e tendo-se sobretudo em consideração os aditamentos feitos pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, não se vêem razões para dela não fazerem parte os ateliers, tal como, por exemplo, os escritórios dos advogados, caso fosse intenção do legislador fazer-lhes aplicar o regime legal atinente ao livro de reclamações.

Daí que possamos concluir com toda a legitimidade que, propositadamente, os ateliers dos arquitectos não foram incluídos na longa lista do anexo I.

É certo que numa simples interpretação literal[32] poderíamos chegar facilmente à conclusão de que a lei quis abranger todos os estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços, desde que verificados, cumulativamente, os requisitos enunciados, aí se incluindo os ateliers dos arquitectos.

Mas a letra da lei não é de forma alguma decisiva. Sendo o elemento literal necessário não é, contudo, suficiente. De resto, há que ter em consideração que o elemento gramatical (*letra da lei*) e o elemento lógico (ou racional) (*espírito da lei*) têm de ser utilizados conjuntamente, porque

[32] Segundo KARL LARENZ (na obra citada na nota 25) «*o sentido literal*, a extrair do uso linguístico geral, constitui o ponto de partida e, ao mesmo tempo, determina o limite da interpretação, pois que aquilo que está para além do sentido possível e que já não é com ele compatível, mesmo na "mais ampla" das interpretações, não pode valer como conteúdo da lei. O sentido literal não é, em regra, inequívoco, deixando antes margem para numerosas variantes de interpretação»

ambos concorrem para o mesmo fim. Não há total autonomia entre a interpretação gramatical, por um lado, e uma interpretação lógica, por outro. «Não pode haver (...) uma modalidade de interpretação gramatical e uma outra lógica, pois é evidente que o enunciado linguístico que é a "letra da lei" é apenas um significante, portador de um sentido ("espírito") para que nos remete»[33].

Como vimos, nos termos do artigo 9.º do Código Civil, a interpretação não deve cingir-se à letra da lei, mas reconstituir a partir dos textos o pensamento legislativo, não podendo, porém, ser considerado pelo intérprete o pensamento legislativo que não tenha na letra da lei um mínimo de correspondência verbal, ainda que imperfeitamente expresso.

Então, sempre que o sentido literal possível e o contexto significativo da lei deixarem margem para diferentes interpretações, deve preferir-se aquela que melhor se ajuste à intenção reguladora do legislador e à finalidade da norma em causa (interpretação histórico-teleológica). É necessário determinar o alcance exacto dos comandos contidos nas normas a aplicar.

Feita a interpretação literal, o intérprete tomará em consideração o elemento teleológico (razão e ser da lei – a *ratio legis*). E deve socorrer-se de todos os elementos que possam esclarecer os objectivos que o legislador quis alcançar. Assim, o sentido e alcance da lei deve ser determinado de harmonia com a *ratio legis*, de forma a que seja realizado o fim que o legislador teve em vista.

Ora, sendo a arquitectura, tal como a generalidade das profissões inseridas em ordens profissionais, de grande relevância social, não podemos conceber que o legislador, caso entendesse que os ateliers deviam ser sujeitos ao regime do livro de reclamações, não os tivesse incluído expressamente no elenco do anexo I.

5. Mas outro argumento milita a favor da não inclusão dos ateliers de arquitectura no elenco do anexo I.

---

[33] BAPTISTA MACHADO, ob. loc. cit. pág. 182.

A criação do livro de reclamações «teve por base a preocupação com um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito dos direitos dos consumidores». Inicialmente vocacionado para o sector do turismo e para os estabelecimentos hoteleiros, de restauração e bebidas em particular, visou-se com ele «tornar mais célere a resolução de conflitos entre cidadãos consumidores e os agentes económicos, bem como de permitir a identificação, através de um formulário normalizado, de condutas contrárias à lei»[34].

É também neste quadro, à luz da justificação do livro de reclamações e da teleologia subjacente aos dois diplomas indicados, que deve ser analisada a questão de saber se é obrigatória a existência e disponibilização de livro de reclamações nos ateliers dos arquitectos.

O livro de reclamações e os procedimentos que lhe são inerentes têm subjacente a existência de uma relação típica de direito de consumo.

A Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (que estabelece o regime aplicável à defesa dos consumidores), define como *consumidor* todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios (artigo 2.º, n.º 1).

Cremos não ser este o perfil da relação que se estabelece entre arquitecto e cliente [a própria Lei n.º 24/96 dispõe, no artigo 23.º (com a epígrafe *profissões liberais*), que o regime de responsabilidade por serviços prestados por profissionais liberais será regulado em leis próprias].

No parecer n.º 9/PP/2008-G da Ordem dos Advogados referido em II foi afirmado que o escritório de advogado «não é um estabelecimento de contacto directo com o público, encontrando-se, assim, excluído do conceito de estabelecimento visado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005», nos termos definidos no seu artigo 2.º e, consequentemente, excluído do seu âmbito de

[34] Do preâmbulo do Decreto-Lei n.º 156/2005.

aplicação. E defendeu-se no parecer da Ordem dos Arquitectos, também referido em **II,** que, «tal como sucede com os escritórios de advocacia, o atelier de arquitectura afasta-se da noção de "estabelecimento aberto ao público"».

Embora a questão não se afigure pacífica, não cremos que os ateliers dos arquitectos possam ser considerados, nos termos do artigo 2.º, n.º 1, alínea b), do Decreto-Lei n.º 371/2007, estabelecimentos que «tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção de relações de clientela».

Quando a lei exige (para os efeitos em causa) que o prestador de serviços esteja em contacto com o público[35], está a afastar do seu âmbito de aplicação, desde logo, aquelas actividades relativamente às quais não existe o direito de livre acesso ao local onde a mesma se desenvolve. E não há qualquer dúvida de que um atelier de arquitectura não é um vulgar estabelecimento de prestação de serviços, onde qualquer pessoa pode entrar e sair livremente, nos períodos de atendimento ao público, e, muito menos, um estabelecimento comercial onde é exercida uma actividade mercantil.

A arquitectura é uma profissão liberal, embora, com resulta do artigo 44.º do Estatuto, possa ser exercida por outros modos[36]. Assim, o arquitecto não tem que ter um horário de trabalho e muito menos poderá estar permanentemente no atelier «nas horas de expediente», pois exerce parte a sua actividade profissional fora dele, quando as circunstâncias o justificam.

Ao contrário do que sucede com um estabelecimento afecto ao exercício duma actividade comercial, aberto ao público para venda, mais ou menos generalizada de bens, e mesmo com a generalidade dos estabelecimentos de prestação de serviços, o atelier de arquitecto não tem carácter público, no sentido de que os clientes a ele podem aceder sem reservas nas horas normais de funcionamento. Os serviços do arquitecto

[35] No preâmbulo do Decreto-Lei fala-se em «contacto directo com o público», mas para o articulado apenas passou a expressão «contacto com o público».

[36] Mas é a que é exercida por conta própria que aqui interessa considerar.

não estão livremente disponíveis no mercado, não dependendo a sua "aquisição" apenas da vontade do cliente e do pagamento de um preço, como se de um vulgar estabelecimento de prestação de serviços se tratasse, onde qualquer cidadão pode aceder livremente.

Não são, pois, estabelecimentos comerciais de acesso irrestrito, com vista à prestação generalizada de serviços, nem sequer, em regra, estabelecimentos de «porta aberta», a que o público possa aceder directamente. O exercício da arquitecura, tendo em conta os usos e costumes da profissão, não funciona segundo uma lógica de convite ao consumo de "projectos de arquitectura", mediante condições pre-estabelecidas e iguais para todos. São locais de acesso reservado e limitado, o que pressupõe, muitas vezes, um contacto prévio com o próprio arquitecto ou com algum colaborador.

Esta configuração dos *ateliers* mostra-se conforme com a circunstância de o exercício da arquitectura ter como nota específica uma relação de confiança pessoal que deve existir entre o cliente e o arquitecto (artigos 45.º, 48.º e 49.º do EOA): o cliente procura, decerto por razões estéticas, um certo arquitecto e este – ponderadas as características do caso que lhe é presente - aceita ou não o encargo. A relação de confiança é, nestes casos, muito importante

Terá sido justamente a natureza do exercício da arquitectura que terá levado o legislador – nos dois momentos (2005 e 2007) em que elabora listas de entidades e estabelecimentos sujeitos à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações - a nelas não incluir uma realidade com a tradição, a visibilidade e a importância dos ateliers dos arquitectos.

Consequentemente, a interpretação que exclui do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 371/207, os ateliers dos arquitectos, é a que melhor se coaduna com o fim que se quis atingir.

V

Pelo exposto, formulam-se as seguintes conclusões:

1. Para os efeitos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, os ateliers de arquitectura, que nunca integraram as listas anexas a estes diplomas, não devem ser considerados «estabelecimentos de contacto com o público», encontrando-se, por isso, excluídos do seu âmbito de aplicação;

2. Consequentemente, não é obrigatória a existência e disponibilização do «Livro de Reclamações» nos ateliers dos arquitectos.

Pº 17/2009

ESTE PARECER FOI VOTADO NA SESSÃO DO CONSELHO CONSULTIVO DA PROCURADORIA-GERAL DA REPÚBLICA, DE 12 DE NOVEMBRO DE 2009.

(Mário Gomes Dias)

(José David Pimentel Marcos) **Relator**

(Alberto Esteves Remédio)

(João Manuel da Silva Miguel) – Vencido pelas razões constantes do voto do meu Exmº. Colega Dr. Fernando Bento.

(Maria de Fátima da Graça Carvalho) – Vencido pelas razões constantes do voto do meu Exmº. Colega Dr. Fernando Bento.

(Manuel Pereira Augusto de Matos)

José Luís Paquim Pereira Coutinho) – Vencido pelas razões constantes do voto do meu Exmº Colega Dr. Fernando Bento.

(Fernando Bento) – Com voto de vencido em anexo.

(António Leones Dantas)

(Maria Manuela Flores Ferreira) – Vencido pelas razões constantes do voto do meu Exmº. Colega Dr. Fernando Bento.

(Fernando Bento) – Votei vencido por não subscrever as conclusões do parecer, bem como a fundamentação que às mesma conduziu, pelas razões que sumariamente se passam a expor.

Conclui o parecer que não é obrigatória a existência e disponibilização do livro de reclamações nos *ateliers* dos arquitectos, pelo facto de estes não deverem ser considerados estabelecimentos de contacto com o público, encontrando-se, por esse facto, excluídos do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, na redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro.

Na respectiva fundamentação, alega-se, em sustentação de tal conclusão, em síntese, que: (1) o perfil da relação que se estabelece entre o arquitecto e o cliente não é uma relação típica de direito do consumo; (2) o atelier do arquitecto não é um vulgar estabelecimento de prestação de serviços onde qualquer pessoa possa entrar e sair livremente, nos períodos de atendimento do público, tratando-se antes de um local de acesso reservado e limitado; (3) no exercício da sua actividade em regime liberal, o arquitecto não tem que ter um horário de trabalho e muito menos poderá estar permanentemente no *atelier* nas horas de expediente, já que exerce parte da sua actividade profissional fora dele; (4) o exercício da profissão de arquitecto tem como nota específica a relação de confiança pessoal que deve existir entre o cliente e o arquitecto, já que o cliente procura um certo arquitecto e este pode aceitar ou não o encargo.

1. No que se refere à alegação de que a relação que se estabelece entre o arquitecto e o cliente não se configura como uma relação típica de consumo, o nosso ordenamento jurídico aponta, exactamente, no sentido oposto.

A Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, no seu artigo 2.º, n.º 1, define o consumidor como todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não

profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios

É manifesto que o vulgar cliente que se dirige ao *atelier* de um arquitecto para efeitos de contratação dos respectivos serviços, pagando-lhe os honorários respectivos, é uma pessoa a quem é prestado um serviço, por natureza não destinado a uso profissional, por quem exerce com carácter profissional uma actividade que visa a obtenção de benefícios económicos.

O facto de tal diploma, no artigo 23.º, estabelecer que o regime de responsabilidade por serviços prestados por profissionais liberais será regulado em leis próprias não implica que a relação entre o cliente e o profissional livre deixe de caracterizar-se como uma típica relação de consumo. Esta disposição surge no âmbito deste diploma precisamente porque se trata de uma relação dessa natureza, que é sujeita ao regime no mesmo instituído em tudo o que não disser respeito à responsabilidade civil de natureza contratual dos profissionais livres pelos serviços prestados, matéria esta a regular por lei especial.

Veja-se, aliás, o que sucede com o regime legal relativo à afixação dos preços decorrente do Decreto-Lei n.º 138/90, de 26 de Abril, diploma este típico de uma relação de consumo. Nele se visa, segundo resulta do próprio preâmbulo, regular a indicação dos preços de venda a retalho de géneros alimentares e não alimentares e dos serviços, necessária à protecção dos consumidores e a uma sã e leal concorrência.

Por força do disposto no artigo 10.º, n.º 1, deste diploma, os preços de toda a prestação de serviços, seja qual for a sua natureza, devem constar de listas ou cartazes afixados no lugar onde os serviços são propostos ou prestados ao consumidor.

A aplicação do regime às profissões liberais não suscita qualquer dúvida, já que é o próprio legislador quem, ao abrigo do disposto no artigo 10.º, n.º 4, do referido diploma, tem vindo a considerar expressamente a sua aplicabilidade, com especialidades, a algumas das mais relevantes profissões liberais a operar no mercado (caso dos advogados, através da

Portaria n.º 240/2000, de 3 de Maio, e dos médicos, através da Portaria n.º 297/98, de 13 de Maio).

Estamos, pois, perante uma relação de consumo, que como tal é encarada pelo nosso ordenamento jurídico, embora objecto de tratamento legislativo específico em determinadas vertentes.

2. No que respeita à alegação de que o *atelier* do arquitecto não é um vulgar estabelecimento de prestação de serviços onde qualquer pessoa possa entrar e sair livremente, nos períodos de atendimento do público, tratando-se antes de um local de acesso reservado e limitado, a realidade demonstra exactamente o contrário.

Qualquer interessado que pretenda os serviços de um arquitecto dirige-se ao respectivo *atelier*, toca à campainha da porta, a qual lhe é franqueada, é seguidamente atendido por um empregado que lhe pergunta o que pretende, sendo-lhe acto contínuo informada a data e hora em que pode ser atendido, se o não puder ser de imediato. Na data marcada, volta a dirigir-se ao mesmo local, onde lhe é franqueado o acesso, sendo então atendido pelo arquitecto.

Se se entabular então uma relação com determinada duração temporal, o cliente continuará a ter acesso ao *atelier*, nos termos referidos, enquanto a mesma perdurar.

O acesso aos *ateliers* dos arquitectos, por parte dos interessados nos respectivos serviços, em nada difere da forma como se processa o acesso a outros prestadores de serviços constantes dos anexos ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, na redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro (caso, e.g., dos estabelecimentos notariais privados, das clínicas, dos consultórios dentários e de outros operadores sujeitos à actividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde).

3. Quanto à alegação de que, no exercício da sua actividade em regime liberal, o arquitecto não tem que ter um horário de trabalho e muito menos poderá estar permanentemente no *atelier* nas horas de expediente, já que exerce parte da sua actividade profissional fora dele, tal em nada releva para a caracterização do respectivo *atelier* como sendo ou não um estabelecimento de contacto com o público.

Para existência do livro de reclamações, a lei não exige que o estabelecimento tenha um horário de funcionamento e que o prestador de serviços ali se mantenha durante todas as horas de expediente.

Sempre se dirá, todavia, que a regra, nos *ateliers* dos arquitectos, é existir efectivamente um horário normal de funcionamento, durante o qual ali se encontra(m) um ou mais empregados administrativos que atende(m) os clientes, presencial ou telefonicamente, elucidando-os relativamente às datas e horas em que podem vir a ser recebidos pelos arquitectos, caso estes se não encontrem presentes ou imediatamente disponíveis.

Acresce referir, entretanto, que em múltiplos estabelecimentos constantes dos anexos ao Decreto-Lei n.º 156/2005, se tenderá a verificar a mesma situação.

Num estabelecimento notarial privado, o notário poderá ausentar-se do cartório para, e.g., ir praticar actos notariais na residência de um cliente singular, num estabelecimento hospitalar em que o mesmo se encontra internado ou na sede de uma sociedade comercial. Em regra, todavia, deixará pessoal administrativo no cartório para atender os potenciais clientes e lhes agendar os serviços.

E tal tenderá a ocorrer nos casos em que a prestação dos serviços, por natureza, tenha que ter lugar fora do estabelecimento do respectivo prestador (caso, e.g., das empresas de avaliação imobiliária, das empresas de reparação de bens domésticos e das empresas de construção civil).

4. No que se reporta à alegação de que o exercício da profissão de arquitecto tem como característica predominante a relação de confiança

pessoal que deve existir entre o cliente e o arquitesto, já que o cliente procura um certo arquitecto e este pode aceitar ou não o encargo, tal em nada releva para caracterizar o respectivo *atelier* ou não como um estabelecimento que tem contacto com o público.

Ninguém ousará, por certo, afirmar que o legislador apenas terá pretendido impor a existência e a disponibilização do livro de reclamações nos casos em que a actividade de venda de bens ou de prestação de serviços não seja susceptível de vir a gerar uma relação de confiança com o cliente.

Relações de confiança estabelecem-se entre os consumidores e os vendedores de bens e prestadores de serviços previstos em variados estabelecimentos constantes dos anexos ao Decreto-Lei n.º 156/2005, sem que tal fosse encarado pelo legislador como elemento impeditivo de qualificação dos mesmos como tendo contacto com o público.

Tais relações de confiança perpassam, frequentemente, pelos estabelecimentos de venda a retalho (talhos, peixarias, e outros estabelecimentos de proximidade), pelos cabeleireiros e institutos de beleza, pelos estabelecimentos de reparação de veículos e de reparação de bens pessoais e domésticos, pelos estabelecimentos de apoio domiciliário, pelas clínicas veterinárias e pelos estabelecimentos de saúde em geral, já que os clientes tendem, no relacionamento que com os mesmos entabulam, a eleger como interlocutores na venda ou na prestação de serviços pessoas em quem passaram a depositar confiança, sendo esta, aliás, um factor determinante para a fidelização do cliente.

Sem se questionar o facto de, também na actividade da arquitectura se verificar este fenómeno gerador de confiança e de fidelização do cliente, o certo é que, frequentes vezes, essa confiança pessoal não chega, de todo, a verificar-se.

Quando um cidadão pretende contactar um arquitecto para lhe solicitar os serviços e não conhece pessoalmente nenhum, dirige-se a um qualquer *atelier* (designadamente por estar próximo da sua residência ou local de trabalho, ou por lhe ter sido aconselhado por alguém que conhece,

40

ou pura e simplesmente porque ouviu falar bem dos serviços que ali são prestados) onde é atendido por um arquitecto com o qual nunca antes havia contactado. Inexiste, nestas situações, nos serviços que esse arquitecto imediatamente passa a prestar, qualquer relação de confiança pessoal entre o mesmo e o cliente. A confiança que existirá da parte do cliente, se é que lhe podemos chamar assim, terá, nestas situações, natureza exclusivamente institucional – traduzindo-se no facto de qualquer cidadão tender, em princípio, a confiar na idoneidade e na competência de um profissional habilitado com um curso superior que exerce a sua actividade profissional com sujeição aos regulamentos emitidos pela Ordem dos Arquitectos e à disciplina pela mesma imposta.

Tal inexistência de uma relação de confiança pessoal agravar-se-á no caso de serviços prestados por sociedades de arquitectos, pois que a prestação dos serviços passa a ser diluída pelos vários membros da sociedade e respectivos departamentos, podendo suceder que quem atende inicialmente o cliente nada tenha a ver com a efectiva e subsequente prestação do serviço pelo mesmo pretendido.

Também o facto de o arquitecto poder aceitar ou recusar a prestação do serviço pretendido pelo cliente em nada afecta a qualificação do seu *atelier* como sendo, ou não, um estabelecimento que tem contacto com o público.

Tal também poderá ocorrer na generalidade dos estabelecimentos de prestação de serviços constantes dos anexos ao Decreto-Lei n.º 156/2005, sem que tivesse constituído óbice a que o legislador lhes tivesse imposto a obrigatoriedade do livro de reclamações.

5. Nada resulta do articulado do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, no sentido de, ao instituir-se a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, apenas estar a pretender salvaguardar-se a abrangência de novas actividades económicas que venham a surgir no mercado, ou a, eventualmente, abranger-se uma ou

41

outra actividade que, pelo seu menor relevo, tenha passado despercebida ao legislador.

O facto de, no preâmbulo do diploma, se referir ter existido a pretensão de evitar uma constante alteração legislativa sempre que surgisse uma nova actividade económica no mercado não significa que tenha sido esse, em exclusivo, o objecto prosseguido pelo legislador ao instituir a referida cláusula geral de obrigatoriedade de livro de reclamações.

Com efeito, a abrangência dessa cláusula é muito mais ampla, abarcando um número significativo de actividades económicas que nada tem de residual [1]. E não se trata de actividades marginais e desconhecidas do legislador, já que, todas elas, se encontram inventariadas no diploma legal relativo à Classificação Portuguesa das Actividades Económicas (Decreto-Lei n.º 381/2007, de 14 de Novembro, e anteriormente o Decreto-Lei n.º 197/2003, de 27 de Agosto).

O que resulta claramente do diploma e do respectivo preâmbulo foi a intenção de criação de uma obrigação geral para todos os fornecedores de bens e serviços não constantes dos respectivos anexos de possuírem e

[1] Sem contar com as profissões liberais organizadas em ordens profissionais, muitas outras actividades económicas passaram a ser abrangidas pela referida cláusula, podendo, a título meramente exemplificativo, apontar-se as seguintes: estabelecimentos de aluguer de bens diversos dos velocípedes, ciclomotores e veículos automóveis; estabelecimentos de ensino diversos dos previstos nos anexos ao diploma em análise (e.g., ensino de línguas, de música); estabelecimentos de prestação de serviços de inspecção de instalações eléctricas, de gás, de elevadores; estabelecimentos de prestação de serviços de confecção de vestuário; estabelecimentos de prestação de serviços de limpeza e de desinfestação; serviços de armazenagem e de depósito; serviços de reboque; despachantes oficiais; serviços de fotografia e de vídeo; estabelecimentos de prestação de serviços relacionados com actividades editoras; serviços de consultadoria informática; serviços de avaliação diversa da imobiliária; empresas de administração de propriedades de natureza não condominial; empresas de contabilidade e de auditoria; empresas de publicidade; empresas de estudos de mercado; empresas de sondagens de opinião; empresas de tradução e de interpretação; empresas de design; empresas de decoração; empresas de colocação e de selecção de pessoal; empresas de trabalho temporário; empresas de segurança privada; empresas de plantação e manutenção de jardins; empresas de prestação de serviços relativos à obtenção de documentos; centros de recolha e bancos de tecidos e órgãos; empresas de formação profissional; prestação de serviços de psicólogo; empresas exploradoras de recintos de espectáculos e de diversão sem natureza artística; bibliotecas e museus; jardins zoológicos, botânicos e aquários; empresas de fotocópia e reprografia; serviços para animais de companhia.

disponibilizarem o livro de reclamações, desde que reunidos os pressupostos da existência de um estabelecimento físico, fixo ou permanente, do contacto directo com o público e do fornecimento de um bem ou da prestação de um serviço.

Nada legitima, pois, a concluir que, pelo facto de a actividade profissional do arquitecto, assim como a de outras profissões liberais enquadradas em associações públicas (ordens ou câmaras) não estar expressamente prevista nos anexos ao mesmo diploma, a mesma não deva caber no âmbito da referida cláusula geral de obrigatoriedade de posse e disponibilização do livro de reclamações.

Poderá, eventualmente, a existência de especificidades no exercício da arquitectura por parte de alguns arquitectos, que exercem efectivamente a actividade profissional sem contacto directo com o público (v.g., mediante restrição da mesma a clientes pré-determinados por relações de avença, ou por si seleccionados por critérios alheios às relações de consumo) ter levado o legislador a omitir a inclusão dos respectivos *ateliers* no anexo I ao Decreto-Lei n.º 156/2005, já que uma tal inclusão poderia gerar confusão no intérprete quanto à obrigatoriedade ou não, em tais situações, da existência e disponibilização do livro de reclamações.

O facto de alguns *ateliers* de arquitectos, por tais razões, não poderem ser caracterizados como estabelecimentos de contacto com o público não impede, todavia, que os demais o devam ser, ficando, consequentemente, obrigados a disporem do referido livro e a disponibilizarem-no aos clientes respectivos.