

### **Livro de Reclamações Eletrónico**

O prazo limite para registo dos diversos operadores no Livro de Reclamações Eletrónico, inicialmente fixado em 1 de julho p.p., foi prorrogado até 31 de dezembro de 2019.

Este prolongamento visa, por um lado, evitar constrangimentos na plataforma decorrente do elevado número de acessos e, por outro, garantir que o Livro de Reclamações Eletrónico estará disponível em todos os setores.

Sublinha-se que o Livro de Reclamações Eletrónico é **obrigatório** para as empresas de seguros, mediadores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões que:

- tenham estabelecimento físico e estejam obrigados a ter livro de reclamações físico (em papel);
- tenham estabelecimento, onde disponibilizam o livro de reclamações físico e que também desenvolvam a sua atividade económica através de meios digitais;
- desenvolvam uma atividade económica, através de *site* eletrónico, abrangida pelo regime jurídico do livro de reclamações, mesmo não tendo estabelecimento físico aberto ao público.

Recorda-se que os diversos operadores devem [registar-se diretamente na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico](#).

Para mais informação poderá ser consultado o [documento](#) preparado conjuntamente por esta Autoridade e pela Direção Geral do Consumidor.