



Instituto de Seguros de Portugal

CIRCULAR N.º 1/2009, DE 22 DE JANEIRO

**OBRIGATORIEDADE DE EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES
NOS ESTABELECIMENTOS DAS EMPRESAS DE SEGUROS, MEDIADORES DE SEGUROS E
SOCIEDADES GESTORAS DE FUNDOS DE PENSÕES**

O 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, veio reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços, alargando a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços com carácter fixo ou permanente que tenham contacto directo com o público.

Com a entrada em vigor daquele diploma, passaram a estar sujeitos à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações os estabelecimentos das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões, encontrando-se tais entidades expressamente previstas no n.º 5 do respectivo Anexo I.

Face a algumas dúvidas que têm surgido, e no sentido de assegurar o cumprimento efectivo da legislação em vigor, o Instituto de Seguros de Portugal considera oportuno divulgar o seguinte:

1 – Nos termos das alíneas *a)* a *c)* do n.º 1 do artigo 3.º, do n.º 3 do artigo 4.º e dos n.ºs 2 e 4 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, as empresas de seguros, os mediadores de seguros e as sociedades gestoras de fundos de pensões são obrigados a:

- a) Possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeita a actividade;
- b) Facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhes seja solicitado;



- c) Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»;
- d) Fornecer ao utente todos os elementos necessários ao correcto preenchimento dos campos do livro de reclamações relativos à sua identificação;
- e) Entregar o duplicado da reclamação ao utente, devendo o original ser enviado ao Instituto de Seguros de Portugal, preferencialmente em suporte digital, através do e-mail livrodereclamações@isp.pt, ou através de outra plataforma de internet que venha a ser comunicada.

2 – Ainda nos termos dos n.ºs 2 e 3 do artigo 3.º do referido diploma, a entrega do livro de reclamações ao utente não pode ser recusada com fundamento no facto de o mesmo se encontrar disponível noutros estabelecimentos, dependências ou sucursais, nem pode ser, por qualquer modo, condicionada, designadamente à necessidade de identificação do utente.

3 – Para integral cumprimento das citadas disposições legais, o livro de reclamações deve estar sempre disponível nos estabelecimentos, mesmo quando os respectivos responsáveis se encontrem ausentes.

4 – Por outro lado, cabe sublinhar que as empresas de seguros, os mediadores de seguros e as sociedades gestoras de fundos de pensões são obrigados a facultar imediatamente ao utente o livro de reclamações quando por este tal lhes seja solicitado, mesmo nos casos em que, atendendo à natureza dos direitos ou obrigações em causa, considerem que o utente deveria apresentar a respectiva reclamação junto de outra entidade.

5 – Quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao utente, este pode requerer a presença da autoridade policial a fim de remover essa recusa ou de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar ao Instituto de Seguros de Portugal.

6 – A violação da obrigação de facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações constitui contra-ordenação punível com a aplicação de uma coima de € 250 a € 3500 e de € 3500 a € 30 000, consoante o infractor seja pessoa singular ou colectiva, dando ainda lugar



Instituto de Seguros de Portugal

à publicidade da condenação por contra-ordenação num jornal de expansão local ou nacional, a expensas do infractor.

7 – A negligência é punível, sendo os limites mínimos e máximos das coimas aplicáveis reduzidos a metade.

8 – Nos casos em que o utente requeira a presença da autoridade policial por não lhe ter sido imediatamente facultado o livro de reclamações, o montante da coima a aplicar não pode ser inferior a € 1750 ou € 15 000, consoante o infractor seja pessoa singular ou colectiva.

9 – Quando a gravidade da infracção o justifique, podem ainda ser aplicadas, com a duração máxima de dois anos contados a partir da data da decisão condenatória definitiva, as seguintes sanções acessórias:

- a) Encerramento temporário das instalações ou estabelecimentos;
- b) Interdição do exercício da actividade;
- c) Privação do direito a subsídio ou benefício outorgado por entidade ou serviço público.

10 – Em face do exposto, dada a relevância das regras em causa e a gravidade das consequências associadas ao respectivo incumprimento, alerta o Instituto de Seguros de Portugal para a atenção especial que as mesmas devem merecer por parte dos operadores.

O CONSELHO DIRECTIVO


FERNANDO NOGUEIRA
Presidente


RODRIGO LUCENA
Vogal do Conselho Directivo