

08.02.2007

Entendimento do ISP relativo à obrigação de posse e disponibilização de Livro de Reclamações por empresas de seguros que exerçam a sua actividade apenas à distância

I - No preâmbulo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, pode ler-se que o seu principal objectivo consiste na disponibilização do livro de reclamações por todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham contacto com o público, proporcionando-se a possibilidade de se reclamar no local onde ocorreu o conflito. Daqui se depreende a preocupação do legislador em deixar inequívoca a obrigatoriedade de disponibilizar o livro de reclamações apenas nos casos em que há um efectivo atendimento ao público, pois só nestes, pela própria natureza das coisas, se manifesta a necessidade de assegurar uma forma expedita o uso do seus direitos no próprio local onde aconteceu o incidente.

II - Por outro lado, o Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de Maio, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços financeiros à distância, também conduz àquela interpretação.

III - Assim se conclui que o ordenamento jurídico português não consagra nenhuma norma que imponha o dever de possuir e disponibilizar o livro de reclamações às empresas de seguros que não tenham balcões de atendimento ao público, exercendo a sua actividade apenas à distância.