

**Circular nº 19/2012***22 de Outubro de 2012***Assunto: Livro de Reclamações**

Caros Associados,

1. A disciplina jurídica do livro de reclamações consta do Decreto-Lei nº. 156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações decorrentes do Decreto-Lei nº. 371/2007, de 06 de Novembro.
2. O âmbito de aplicação (obrigatoriedade do livro de reclamações) é definido no artº. 2º. deste diploma e pressupõe a verificação (cumulativa) dos seguintes requisitos: existência de um estabelecimento de fornecimento de bens ou prestação de serviços que se encontre instalado com carácter fixo ou permanente e nele seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a actividade; tenha 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.
3. O Anexo I do Decreto-Lei nº. 371/2007, elenca um conjunto de entidades que passam a estar sujeitas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações (sem prejuízo da obrigação geral, para todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços, de possuírem e disponibilizarem o livro de reclamações, desde que verificados os requisitos antes indicados), identificando, na alínea p) do nº. 1 deste Anexo, os estabelecimentos das empresas de construção civil. Pelo que, nestas empresas dever-se-ão ter por incluídas as empresas de instalação de AVAC, com alvará da 10ª. subcategoria da 4ª. categoria.
4. Por outro lado, nos termos do artº. 11º., nº. 1, alínea f) do cit. diploma legal, o INCI - Instituto da Construção e do Imobiliário, IP, surge como a entidade competente para a fiscalização e a instrução dos processos relativos às contra-ordenações, quando praticadas nos estabelecimentos mencionados.

Com os melhores cumprimentos,

A DIRECÇÃO DA APIRAC