



Livro de Reclamações Electrónico recebeu 50 mil reclamações no primeiro ano

Consumo

Plataforma abrangerá todos os sectores. Agentes económicos têm um ano para aderir voluntariamente

O secretário de Estado do Comércio fez ontem um balanço “muito positivo” do primeiro ano do Livro de Reclamações Electrónico, período durante o qual foram feitas cerca de 50 mil reclamações, sendo agora alargado a todos os sectores.

“Foi precisamente há um ano que foi lançada a plataforma do Livro de Reclamações Electrónico e o balanço é muito positivo”, afirmou o secretário de Estado Adjunto e do Comércio, Paulo Alexandre Ferreira.

O Livro de Reclamações Electrónico foi lançado em 1 de Julho de 2017 para “os serviços essenciais” como energia, resíduos, comunicações electrónicas e serviços postais. “Houve uma grande adesão por parte dos consumidores, que vêm neste meio uma forma de poderem exercer os seus direitos e, em termos de números, verificaram-se em cerca de um ano cerca de 50 mil reclamações processadas através desta plataforma”, afirmou Paulo Alexandre Ferreira.

De acordo com o governante, a plataforma do LRE está a funcionar bem e permite às empresas serem mais expeditas no contacto e na resolução de eventuais diferendos.

“Atendendo à multiplicidade de sectores de actividade que passarão a estar abrangidos pelo Livro de Reclamações Electrónico, a Direcção-Geral do Consumidor propôs e o Governo aceitou que houvesse um período alargado para adesão dos agentes económicos”, prosseguiu o governante.

“Na prática, define-se que entre 1 de Julho de 2018 e 1 de Julho de 2019 será dada possibilidade aos agentes económicos de, voluntariamente, aderirem ao Livro de Reclamações Electrónico”, acrescentou, salientando que basta, para tal, preencher um formulário na plataforma do LRE para que as entidades possam então passar a receber as reclamações via online.

No entanto, o Livro de Reclama-

ções em papel vai continuar a ser disponibilizado.

“Ainda que a adesão voluntária possa ser feita ao longo do ano”, já desde ontem “temos três áreas que foram escolhidas atendendo à importância nas relações de consumo e atendendo à importância que uma delas está a ter neste momento em termos de evolução do peso económico na estrutura da economia portuguesa”, disse o secretário de Estado Adjunto e do Comércio, apontando a “grande distribuição, os empreendimentos turísticos e as agências de viagens”.

Os LRE destes três sectores “vão estar já disponíveis” e “representam um esforço de trabalho conjunto entre a Direcção-Geral do Consumidor, as associações representativas dos sectores e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, que é o parceiro tecnológico no desenvolvimento desta plataforma”, salientou o governante. Também passa a ser disponibilizada uma ferramenta, integrada na plataforma electrónica do LRE, que permitirá às empresas gerirem as reclamações que lhes são submetidas e aos consumidores consultar o estado das suas reclamações feitas online.

“A minha expectativa é que cada vez mais este passe a ser o instrumento a partir do qual os consumidores possam exercer o seu direito à reclamação, mas isto não prejudica o facto de continuar a ser obrigatório os estabelecimentos terem de disponibilizar os livros de reclamação em papel”, salientou. **Lusa**



Governo fala em grande adesão dos consumidores