

## DOSSIER SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

**“ SAÚDE E SEGURANÇA E SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS –  
CONSUMIDOR + INFORMADO = CONSUMIDOR +PROTEGIDO. Conheça os  
seus Direitos.”**

### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

O livro de reclamações constitui um dos instrumentos que tornam mais acessível o exercício do direito de queixa, ao proporcionar ao consumidor a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu.

A criação deste livro teve por base a preocupação com um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito dos direitos dos consumidores.

- 📖 [Decreto-Lei n.º 156/2005](#), de 15 de Setembro - Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral;
- 📖 [Decreto-Lei n.º 371/2007](#), de 6 de Novembro - Primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, estabelecendo a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos onde se forneçam bens e se prestem serviços aos consumidores;
- 📖 [Decreto-Lei n.º 118/2009](#), de 19 de Maio - Procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral, criando a rede telemática de informação comum;
- 📖 [Decreto-Lei n.º 317/2009](#), de 30 de Outubro - aprova o regime jurídico relativo ao acesso à actividade das instituições de pagamento e à prestação de serviços de pagamento, transpondo para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2007/64/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Novembro;
- 📖 [Decreto-Lei n.º 242/2012](#), de 7 de Novembro - transpõe a Directiva n.º 2009/110/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro, relativa ao acesso à atividade das instituições de moeda eletrónica, ao seu exercício e à sua supervisão prudencial, que altera as Diretivas n.os 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Directiva n.º 2000/46/CE;
- 📖 [Decreto-Lei n.º 74/2017](#), de 21 de Junho - Implementa as medidas SIMPLEX+ 2016 «Livro de reclamações on-line», «Livro de reclamações amarelo» e «Atendimento Público avaliado»;
- 📖 [Decreto-Lei n.º 81-C/2017](#), de 7 de Julho - Aprova o regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria, transpondo parcialmente a Directiva 2014/17/EU;
- 📖 [Decreto-Lei n.º 9/2019](#), de 10 de Março - Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico.