



DIÁRIO DA REPÚBLICA

SUMÁRIO

Presidência da República

Declaração de Rectificação n.º 67/2005:

De ter sido rectificado o Decreto do Presidente da República n.º 38/2005, de 2 de Agosto, publicado no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 169, de 2 de Setembro de 2005 5580

Declaração de Rectificação n.º 68/2005:

De ter sido rectificado o Decreto do Presidente da República n.º 39/2005, de 2 de Agosto, publicado no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 169, de 2 de Setembro de 2005 5580

Declaração de Rectificação n.º 69/2005:

De ter sido rectificado o Decreto do Presidente da República n.º 40/2005, de 2 de Agosto, publicado no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 169, de 2 de Setembro de 2005 5580

Declaração de Rectificação n.º 70/2005:

De ter sido rectificado o Decreto do Presidente da República n.º 41/2005, de 2 de Agosto, publicado no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 169, de 2 de Setembro de 2005 5580

Declaração de Rectificação n.º 71/2005:

De ter sido rectificado o Decreto do Presidente da República n.º 42/2005, de 2 de Agosto, publicado no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 169, de 2 de Setembro de 2005 5580

Ministério da Economia e da Inovação

Decreto-Lei n.º 156/2005:

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 5580

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Declaração de Rectificação n.º 67/2005

Por ter sido publicado com inexactidão no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 169, de 2 de Setembro de 2005, o Decreto do Presidente da República n.º 38/2005, de 2 de Agosto, rectifica-se que onde se lê «ministro plenipotenciário de 1.ª classe Francisco Manuel Guimarães Henriques da Silva Embaixador de Portugal nas Honduras» deve ler-se «ministro plenipotenciário de 1.ª classe Francisco Manuel Guimarães Henriques da Silva como Embaixador de Portugal nas Honduras».

Secretaria-Geral da Presidência da República, 2 de Setembro de 2005. — Pelo Secretário-Geral, a Chefe de Divisão da Administração e Pessoal, *Maria do Céu Tiago*.

Declaração de Rectificação n.º 68/2005

Por ter sido publicado com inexactidão no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 169, de 2 de Setembro de 2005, o Decreto do Presidente da República n.º 39/2005, de 2 de Agosto, rectifica-se que onde se lê «ministro plenipotenciário de 1.ª classe António Augusto Montenegro Vieira Cardoso Embaixador de Portugal na Guiné Conakry» deve ler-se «ministro plenipotenciário de 1.ª classe António Augusto Montenegro Vieira Cardoso como Embaixador de Portugal na Guiné Conakry».

Secretaria-Geral da Presidência da República, 2 de Setembro de 2005. — Pelo Secretário-Geral, a Chefe de Divisão da Administração e Pessoal, *Maria do Céu Tiago*.

Declaração de Rectificação n.º 69/2005

Por ter sido publicado com inexactidão no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 169, de 2 de Setembro de 2005, o Decreto do Presidente da República n.º 40/2005, de 2 de Agosto, rectifica-se que onde se lê «embaixador Jorge Alberto Nogueira de Lemos Godinho Embaixador de Portugal no Turquemenistão» deve ler-se «embaixador Jorge Nogueira de Lemos Godinho como Embaixador no Turquemenistão».

Secretaria-Geral da Presidência da República, 2 de Setembro de 2005. — Pelo Secretário-Geral, a Chefe de Divisão da Administração e Pessoal, *Maria do Céu Tiago*.

Declaração de Rectificação n.º 70/2005

Por ter sido publicado com inexactidão no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 169, de 2 de Setembro de 2005, o Decreto do Presidente da República n.º 41/2005, de 2 de Agosto, rectifica-se que onde se lê «ministro plenipotenciário de 1.ª classe Joaquim José Ferreira da Fonseca Embaixador de Portugal em Santa Lúcia» deve ler-se «ministro plenipotenciário de 1.ª classe Joaquim Ferreira da Fonseca como Embaixador em Santa Lúcia».

Secretaria-Geral da Presidência da República, 2 de Setembro de 2005. — Pelo Secretário-Geral, a Chefe de Divisão da Administração e Pessoal, *Maria do Céu Tiago*.

Declaração de Rectificação n.º 71/2005

Por ter sido publicado com inexactidão no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 169, de 2 de Setembro de

2005, o Decreto do Presidente da República n.º 42/2005, de 2 de Agosto, rectifica-se que onde se lê «ministro plenipotenciário de 1.ª classe Joaquim José Ferreira da Fonseca Embaixador de Portugal no Panamá» deve ler-se «ministro plenipotenciário de 1.ª classe Joaquim Ferreira da Fonseca como Embaixador no Panamá».

Secretaria-Geral da Presidência da República, 2 de Setembro de 2005. — Pelo Secretário-Geral, a Chefe de Divisão da Administração e Pessoal, *Maria do Céu Tiago*.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO

Decreto-Lei n.º 156/2005

de 15 de Setembro

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.

A justificação da medida, inicialmente vocacionada para o sector do turismo e para os estabelecimentos hoteleiros, de restauração e bebidas em particular, prendeu-se com a necessidade de tornar mais célere a resolução de conflitos entre os cidadãos consumidores e os agentes económicos, bem como de permitir a identificação, através de um formulário normalizado, de condutas contrárias à lei. É por este motivo que é necessário incentivar e encorajar a sua utilização, introduzindo mecanismos que o tornem mais eficaz enquanto instrumento de defesa dos direitos dos consumidores e utentes de forma a alcançar a igualdade material dos intervenientes a que se refere o artigo 9.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

Actualmente, o livro de reclamações é obrigatório nos serviços e organismos da Administração Pública em que seja efectuado atendimento ao público, nos estabelecimentos de restauração ou de bebidas, nos empreendimentos turísticos, que incluem os estabelecimentos hoteleiros, os meios complementares de alojamento turístico, os parques de campismo públicos e privados e os conjuntos hoteleiros, nas agências de viagens e turismo, nas casas de natureza, nos empreendimentos de turismo no espaço rural, nos estabelecimentos termais, nas empresas de animação turística, nos recintos com diversões aquáticas, nas entidades organizadoras de campos de férias, nos operadores sujeitos à actividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde, nas unidades privadas que actuem na área do tratamento ou da recuperação de toxicodependentes, nas unidades de saúde privadas que utilizem, com fins de diagnóstico, de terapêutica e de prevenção, radiações ionizantes, ultra-sons ou campos magnéticos, nas unidades privadas de diálise que prossigam actividades terapêuticas no âmbito da hemodiálise e técnicas de depuração extracorporal afins ou da diálise peritoneal crónica, nas unidades privadas de saúde, entendendo-se como tal «os estabelecimentos não integrados no Serviço Nacional de Saúde que tenham por objecto a prestação de quaisquer serviços médicos ou de enfermagem, com internamento ou sala de recobro» nas unidades de saúde privadas de medicina física, de reabilitação, de diag-

nóstico, terapêutica e prevenção e de reinserção familiar e sócio-profissional, nas clínicas e nos consultórios dentários privados, nos laboratórios privados que prossigam actividades de diagnóstico, de monitorização terapêutica e de prevenção no domínio da patologia humana, independentemente da forma jurídica adoptada, nos estabelecimentos em que sejam exercidas actividades de apoio social no âmbito da segurança social relativas a crianças, jovens, pessoas idosas ou pessoas com deficiência, bem como os destinados à prevenção e reparação de situações de carência, de disfunção e de marginalização social, nas entidades responsáveis pelo serviço de apoio domiciliário, nos estabelecimentos em que seja exercida a actividade de mediação imobiliária ou de angariação imobiliária, nas escolas de condução, nos centros de inspecções técnicas periódicas de automóveis, nas agências funerárias e nos postos consulares.

Não obstante esta extensa lista, existem sectores de actividade que não estão abrangidos por esta obrigação, não se justificando que assim seja, sobretudo no que diz respeito à prestação dos serviços públicos essenciais.

O Programa do XVII Governo Constitucional estabelece no capítulo III, alínea v), a necessidade de alargar a obrigatoriedade de existência do livro de reclamações a mais sectores. É este o principal objectivo deste diploma: tornar obrigatória a existência do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham contacto com o público, com excepção dos serviços e organismos da Administração Pública, que continuam a reger-se pelo disposto no artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

No desenvolvimento desta obrigação, aproveita-se para se proceder à uniformização do regime do livro de reclamações, incluindo neste diploma todas as entidades e estabelecimentos aos quais se aplica presentemente a obrigação de possuir aquele livro.

O presente diploma dispõe que o dever de remeter a queixa recai sobre o prestador de serviços ou o fornecedor do bem. No entanto, com o objectivo de assegurar que a reclamação chega, de facto, à entidade competente, o diploma permite que o consumidor envie ele próprio também a reclamação. Para tanto, é reforçado o direito à informação do consumidor, quer através da identificação no letreiro da entidade competente quer na própria folha de reclamação que contém explicitamente informação sobre aquela faculdade.

São, assim, reforçadas as garantias de eficácia do livro de reclamações, enquanto instrumento de prevenção de conflitos, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço prestado e dos bens vendidos.

Foram consultados os membros do Conselho Nacional do Consumo.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

CAPÍTULO I

Do objecto e do âmbito de aplicação

Artigo 1.º

Objecto

1 — O presente diploma visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços.

2 — O presente diploma institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos constantes do anexo I a este diploma, que dele faz parte integrante.

Artigo 2.º

Âmbito

1 — Para efeitos do presente diploma, a referência a «fornecedor de bens ou prestador de serviços» compreende os estabelecimentos referidos no artigo anterior.

2 — O anexo a que se refere o artigo anterior pode ser objecto de aditamentos.

3 — O regime previsto neste diploma não se aplica aos serviços e organismos da Administração Pública a que se refere o artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

4 — O livro de reclamações pode ser utilizado por qualquer utente nas situações e nos termos previstos no presente diploma.

CAPÍTULO II

Do livro de reclamação e do procedimento

Artigo 3.º

Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços

1 — O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a:

- Possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeita a actividade;
- Facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado;
- 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»;
- Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado.

2 — O fornecedor de bens ou prestador de serviços não pode, em caso algum, justificar a falta de livro de reclamações no estabelecimento onde o utente o solicita pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutros estabelecimentos, dependências ou sucursais.

3 — Sem prejuízo da regra relativa ao preenchimento da folha de reclamação a que se refere o artigo 4.º, o fornecedor de bens ou prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento não pode condicionar a apresentação do livro de reclamações, designadamente à necessidade de identificação do utente.

4 — 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 à entidade competente para fiscalizar o sector em causa.

Artigo 4.º

Formulação da reclamação

A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação, na qual o utente descreve de

forma clara e completa os factos que a motivam e insere os elementos relativos à sua identificação.

Artigo 5.º

Envio da folha de reclamação

1 — Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento tem a obrigação de destacar do livro de reclamações o original, que, no prazo de cinco dias úteis, deve remeter à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector.

2 — Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento tem ainda a obrigação de entregar o duplicado da reclamação ao utente, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações e dele não pode ser retirado.

3 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o utente pode também remeter o duplicado da folha de reclamação à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector de acordo com as instruções constantes da mesma.

4 — Para efeitos do número anterior, o leteiro a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º deve conter ainda, em caracteres facilmente legíveis pelo utente, a identificação completa e a morada da entidade junto da qual o utente deve apresentar a reclamação.

Artigo 6.º

Procedimento da entidade reguladora e da entidade de controlo de mercado competente

1 — Para efeitos de aplicação do presente diploma, cabe à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora, nos termos do artigo 11.º:

- a) Receber as folhas de reclamação que lhe sejam enviadas;
- b) Instaurar o procedimento adequado se os factos resultantes da reclamação indiciarem a prática de contra-ordenação prevista em norma específica aplicável.

2 — Fora dos casos a que se refere a alínea b) do número anterior, a entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora deve notificar o fornecedor de bens ou o prestador de serviços para que, no prazo de 10 dias úteis, apresente as alegações que entenda por convenientes.

3 — A entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora pode, em função do conteúdo da reclamação formulada pelo utente e das alegações apresentadas pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, tomar as medidas que entenda adequadas, de acordo com as atribuições que lhe estão conferidas por lei.

CAPÍTULO III

Da edição e venda do livro de reclamações

Artigo 7.º

Modelo de livro de reclamações

O modelo do livro de reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de leteiro

a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º do presente diploma, são aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e da defesa do consumidor, a emitir no prazo de 90 dias a contar da data da publicação do presente diploma.

Artigo 8.º

Aquisição de novo livro de reclamações

1 — O encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a adquirir um novo livro.

2 — A perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a comunicar imediatamente esse facto à entidade reguladora ou, na falta desta, à entidade de controlo de mercado sectorialmente competente junto da qual adquiriu o livro.

3 — A perda ou extravio do livro de reclamações obriga ainda o fornecedor de bens ou prestador de serviços, durante o período de tempo em que não disponha do livro, a informar o utente sobre a entidade à qual deve recorrer para apresentar a reclamação.

CAPÍTULO IV

Das contra-ordenações

Artigo 9.º

Contra-ordenações

1 — Constituem contra-ordenações puníveis com a aplicação das seguintes coimas:

- a) De € 250 a € 3500 e de € 3500 a € 30 000, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto nas alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 3.º, nos n.ºs 1, 2 e 4 do artigo 5.º e no artigo 8.º;
- b) De € 250 a € 2500 e de € 500 a € 5000, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto nas alíneas c) e d) do n.º 1 do artigo 3.º

2 — A tentativa e a negligência são puníveis.

3 — Em caso de violação do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 3.º, acrescida da ocorrência da situação prevista no n.º 4 do mesmo artigo, o montante da coima a aplicar não pode ser inferior a metade do montante máximo da coima prevista.

4 — A violação do disposto nas alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 3.º dá lugar, para além da aplicação da respectiva coima, à publicidade da condenação por contra-ordenação num jornal de expansão local ou nacional, a expensas do infractor.

Artigo 10.º

Sanções acessórias

1 — Quando a gravidade da infracção o justifique podem ainda ser aplicadas as seguintes sanções acessórias, nos termos do regime geral das contra-ordenações:

- 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.

2 — As sanções referidas no número anterior têm duração máxima de dois anos contados a partir da data da decisão condenatória definitiva.

Artigo 11.º

Fiscalização e instrução dos processos por contra-ordenação

1 — A fiscalização e a instrução dos processos de contra-ordenação previstos no artigo anterior compete:

- a) À Inspeção-Geral das Actividades Económicas, quando praticadas em estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços mencionados nas subalíneas *i)*, *ii)*, *iii)*, *iv)*, *v)*, *vi)* e *ix)* da alínea *a)* do anexo I;
- b) Ao Instituto do Desporto de Portugal, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na subalínea *vii)* da alínea *a)* do anexo I;
- c) À Inspeção-Geral das Actividades Culturais, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na subalínea *viii)* da alínea *a)* do anexo I;
- d) Ao Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na subalínea *x)* da alínea *a)* do anexo I;
- e) Às respectivas entidades reguladoras, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados na alínea *b)* do anexo I;
- f) Aos respectivos centros distritais da segurança social, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *c)* do anexo I;
- g) Ao Instituto de Seguros de Portugal, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *d)* do anexo I;
- h) Ao Banco de Portugal, quando praticadas nos estabelecimentos previstos na alínea *e)* do anexo I;
- i) Ao Ministério da Educação, quando praticadas em estabelecimentos previstos na alínea *f)* do anexo I.

2 — A aplicação das coimas e sanções acessórias compete às entidades que, nos termos da lei, são responsáveis pela respectiva aplicação.

3 — A receita das coimas reverte em 60% para o Estado e em 40% para a entidade que instrui o processo contra-ordenacional.

CAPÍTULO V

Da informação estatística, da uniformização do regime e da avaliação do diploma

Artigo 12.º

Informação estatística

As entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado competentes devem remeter ao Instituto do Consumidor, com periodicidade semestral, informação estatística sobre o tipo e a natureza das reclamações recenseadas.

Artigo 13.º

Outros procedimentos

A formulação de reclamação nos termos previstos no presente diploma não exclui a possibilidade de o consumidor apresentar reclamações por quaisquer outros meios e não limita o exercício de quaisquer direitos legal ou constitucionalmente consagrados.

Artigo 14.º

Avaliação da execução do diploma

No final do 3.º ano a contar da data da entrada em vigor do presente diploma, o Instituto do Consumidor elabora um relatório de avaliação sobre a aplicação e execução do mesmo, devendo remetê-lo ao membro do Governo que tutela a defesa do consumidor.

Artigo 15.º

Uniformização de regime e revogação

1 — O regime previsto no presente diploma aplica-se igualmente aos fornecedores de bens, prestadores de serviços e estabelecimentos constantes no anexo II a este diploma, que dele faz parte integrante, sendo revogadas quaisquer outras normas que contrariem o disposto neste decreto-lei.

2 — A fiscalização, a instrução dos processos e a aplicação das coimas e sanções acessórias previstas no presente diploma aos fornecedores de bens, prestadores de serviços e estabelecimentos constantes do anexo II cabem às entidades que, nos termos da legislação específica existente que estabelece a obrigatoriedade do livro de reclamações, são competentes para o efeito.

3 — O disposto no presente artigo não prejudica a manutenção do livro de reclamações do modelo que, à data da entrada em vigor deste diploma, estiver a ser utilizado até ao respectivo encerramento.

CAPÍTULO VI

Entrada em vigor

Artigo 16.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2006.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 29 de Julho de 2005. — *José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa* — *Fernando Teixeira dos Santos* — *Manuel Pedro Cunha da Silva Pereira* — *José Manuel Vieira Conde Rodrigues* — *António José de Castro Guerra* — *José António Fonseca Vieira da Silva* — *Francisco Ventura Ramos* — *Maria de Lurdes Reis Rodrigues* — *Mário Vieira de Carvalho*.

Promulgado em 14 de Agosto de 2005.

Publique-se.

O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendado em 1 de Setembro de 2005.

O Primeiro-Ministro, *José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa*.

ANEXO I

Entidades que, nos termos do n.º 2 do artigo 1.º, passam a estar sujeitas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações.

- a) Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços:
- i) Estabelecimento de comércio a retalho e conjuntos comerciais a que se refere a Lei n.º 12/2004, de 30 de Março;
 - ii) Postos de abastecimento de combustíveis;
 - iii) Lavandarias e estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria;
 - iv) Salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar, independentemente da denominação adoptada;
 - v) Estabelecimentos de tatuagens e colocação de *piercings*;
 - vi) Estabelecimentos de venda e de reparação de automóveis novos e usados;
 - vii) Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada;
 - viii) Os recintos de espectáculos de natureza artística;
 - ix) Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície;
 - x) Farmácias;
- b) Estabelecimentos dos prestadores de serviços seguintes:
- i) Prestadores de serviços públicos essenciais a que se refere a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho;
 - ii) Prestadores de serviços de transporte rodoviários, ferroviários, marítimos, fluviais, aéreos, de comunicações electrónicas e postais;
- c) Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social em relação aos quais existam acordos de cooperação celebrados com os centros distritais de segurança social:
- i) Creches;
 - ii) Pré-escolar;
 - iii) Centros de actividade de tempos livres;
 - iv) Lares para crianças e jovens;
 - v) Lares para idosos;
 - vi) Centros de dia;
 - vii) Apoio domiciliário;
 - viii) Lares para pessoas com deficiência;
 - ix) Centros de actividades ocupacionais para deficientes;
 - x) Centros comunitários;
 - xi) Cantinas sociais;
 - xii) Casas-abrigos;
- d) Sucursais das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores e corretores de seguros onde seja efectuado atendimento ao público;

- e) Instituições de crédito;
- f) Estabelecimentos dos ensinos básico, secundário e superior particular e cooperativo.

ANEXO II

Entidades que já se encontram sujeitas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, de acordo com a legislação existente à data da entrada em vigor deste diploma, a que se refere o n.º 1 do artigo 15.º

- a) Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços:
- i) Centros de inspecção automóvel;
 - ii) Escolas de condução;
 - iii) Centros de exames de condução;
 - iv) Empresas de mediação imobiliária;
 - v) Agências funerárias;
 - vi) Postos consulares;
- b) Estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo:
- i) Empreendimentos turísticos;
 - ii) Estabelecimentos de restauração e bebidas;
 - iii) Turismo no espaço rural;
 - iv) Agências de viagens e turismo;
 - v) Salas de jogo do bingo;
 - vi) Turismo da natureza;
 - vii) Empresas de animação turística;
 - viii) Recintos com diversões aquáticas;
 - ix) Campos de férias;
 - x) Estabelecimentos termais;
 - xi) Marina de Ponta Delgada;
- c) Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social:
- i) Instituições particulares de solidariedade social;
 - ii) Estabelecimentos de apoio social;
 - iii) Serviços de apoio domiciliário;
- d) Estabelecimentos dos prestadores de serviços na área da saúde:
- i) Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro;
 - ii) Unidades privadas de saúde com actividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção de radiações ionizantes, ultrasons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários e unidades de medicina física e de reabilitação;
 - iii) Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicod dependência;
 - iv) Outros operadores sujeitos à actividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde.



DIÁRIO DA REPÚBLICA

SUMÁRIO

Ministério das Finanças e da Administração Pública

Portaria n.º 1287/2005:

Aprova os novos modelos de impressos a que se refere o n.º 1 do artigo 57.º do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares 7064

Despacho Normativo n.º 53/2005:

Revoga o Despacho Normativo n.º 342/93, de 30 de Outubro, e estabelece normas relativas aos reembolsos solicitados pelos sujeitos passivos através da declaração periódica prevista no artigo 40.º do Código do IVA ... 7073

Ministérios das Finanças e da Administração Pública e da Economia e da Inovação

Portaria n.º 1288/2005:

Aprova o modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro 7077

Ministérios da Justiça e da Saúde

Portaria n.º 1289/2005:

Declara instalado o Gabinete Médico-Legal de Castelo Branco 7081

Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas

Portaria n.º 1290/2005:

Concessiona, pelo período de 12 anos, à Sociedade Agrícola das Pedras Alvas, L.ª, a zona de caça turística

da Herdade da Zambujeira e Brunheira, englobando vários prédios rústicos sítos na freguesia de Cabeça Gorda, município de Beja (processo n.º 4221-DGRF). Revoga as Portarias n.ºs 608/89, de 3 de Agosto, alterada pela Portaria n.º 1207/97, de 29 de Novembro, e 590/89, de 29 de Julho, alterada pela Portaria n.º 1208/97, de 29 de Novembro 7081

Portaria n.º 1291/2005:

Renova, por um período de seis anos, a concessão da zona de caça turística de Vila de Rei e outras, abrangendo vários prédios rústicos sítos na freguesia de Vale de Cavalos, município da Chamusca (processo n.º 2211-DGRF) 7082

Portaria n.º 1292/2005:

Renova, por um período de 12 anos, a concessão da zona de caça associativa do Castelo, abrangendo vários prédios rústicos sítos nas freguesias de Mação e Carvoeiro, município de Mação (processo n.º 1397-DGRF) 7082

Portaria n.º 1293/2005:

Altera a Portaria n.º 559/2005, de 28 de Junho, que regulamenta o Decreto-Lei n.º 96/2005, de 9 de Junho, que institui uma linha de crédito ao sector hortofrutícola 7082

Região Autónoma da Madeira

**Resolução da Assembleia Legislativa da Região
Autónoma da Madeira n.º 23/2005/M:**

Recomenda ao Governo da República medidas de apoio aos agregados familiares, em especial aos jovens, na aquisição e construção de habitação própria permanente 7084

ANEXO N.º 3

Relação dos sujeitos passivos a que respeitam as regularizações

[a que se refere a alínea c) do n.º 1]

NIF	<input style="width:95%;" type="text"/>	PERÍODO DE IMPOSTO	<input style="width:95%;" type="text"/>	Nº ANEXO	<input style="width:95%;" type="text"/>
-----	---	--------------------	---	----------	---

2 REGULIZAÇÕES A FAVOR DO SUJEITO PASSIVO					
LINHA	NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL	PERÍODO DE EMISSÃO		BASE DE INCIDÊNCIA DA REGULARIZAÇÃO	IVA REGULARIZADO
		ANO	MÉS		
		(1)	(2)		
OPERAÇÕES EFECTUADAS COM SUJEITOS PASSIVOS NACIONAIS					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
REGULARIZAÇÕES DE IMPOSTO INFERIORES A 1 000,00 EUROS					
REGULARIZAÇÕES POR ALTERAÇÃO DO PRO-RATA					
OUTRAS REGULARIZAÇÕES					
TOTAL					

Instruções de preenchimento da relação de sujeitos passivos a que respeitam as regularizações mencionadas no campo 40 do quadro 06 da declaração periódica do IVA.

- 1 — Esta relação deve ser submetida conjuntamente com a declaração periódica em que seja feito o pedido de reembolso e destina-se a identificar as regularizações a favor do sujeito passivo constantes do campo 40 da referida declaração.
- 2 — Deverá ser utilizada uma só linha, por sujeito passivo nacional objecto de regularização de imposto, que englobará todos os valores regularizados no período considerado. No caso de terem sido efectuadas mais regularizações em nome do mesmo sujeito passivo, mas com datas diferentes da do período declarativo, esses valores deverão ser discriminados por linhas, de acordo com o período de emissão dos documentos em causa.
- 3 — Desta relação poderão ser excluídas as regularizações de imposto não previstas nos artigos 23.º a 25.º do CIVA inferiores a € 1000, por operação de regularização e até ao limite de 5 % do total relacionado no presente anexo, devendo o montante excluído ser indicado globalmente na correspondente linha, «Regularizações de imposto inferiores a € 1000».
- 4 — Tendo havido crédito reportado de período anterior de valor superior a 25 % do reembolso pedido, e se o imposto dedutível do período for inferior ao pedido de reembolso, deverão ser submetidas, quando ainda não o tenha sido feito, as relações, no máximo de três, correspondentes aos períodos de reporte que estão a influenciar o pedido de reembolso.
- 5 — A coluna 1 deverá ser preenchida com o número de identificação fiscal dos clientes ou fornecedores nacionais que sejam sujeitos passivos de imposto.

- 6 — Na coluna 2 deve ser indicado o mês e ano da operação em que houve regularização de imposto correspondente à data de emissão da factura ou documento equivalente.
- 7 — Na coluna 3 deve ser indicada a base de incidência da regularização.
- 8 — Na coluna 4 deve ser inscrito o montante do IVA regularizado.
- 9 — Para além das regularizações do imposto inferiores a € 1000 e das regularizações por alteração do *pro rata*, as restantes regularizações deverão igualmente ser discriminadas de forma global na linha respectiva, «Outras regularizações».

MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO

Portaria n.º 1288/2005
de 15 de Dezembro

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços mencionados no seu anexo I, prevê no artigo 7.º que o modelo do livro de reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de letreiro que deve ser afixado nos estabelecimentos comerciais, são aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo que tutelam as finanças e a defesa do consumidor.

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, manda o Governo, pelos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e da Inovação, o seguinte:

1.º

Âmbito

Pela presente portaria procede-se à aprovação do modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, bem como à aprovação do modelo de letreiro a ser afixado nos respectivos estabelecimentos.

2.º

Modelos

1 — O modelo do livro de reclamações e o do letreiro constam, respectivamente, dos anexos I e II da presente portaria, que dela fazem parte integrante.

2 — O livro de reclamações tem formato A4 e é constituído por 25 impressos para reclamação, feitos em triplicado e redigidos nas línguas portuguesa e inglesa.

3 — O duplicado da reclamação permite a sua transformação, após dobragem e colagem, em envelope de mensagem que pode ser endereçado e franqueado.

4 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os modelos são objecto de adequado tratamento gráfico, nomeadamente através de inclusão de cores e de holograma do Instituto do Consumidor e da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

3.º

Edição e venda do livro de reclamações

1 — O livro de reclamações é editado conjuntamente pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., e pelo Instituto do Consumidor, constituindo modelo exclusivo da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

2 — O livro de reclamações é vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o livro de reclamações pode ser vendido pelas entidades reguladoras e entidades de controlo de mercado competentes mencionadas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, bem como pelo Instituto do Consumidor.

4 — O livro de reclamações pode ainda ser vendido por outras entidades para além das mencionadas no número anterior, devendo estas para tal estar autorizadas mediante despacho do presidente do Instituto do Consumidor, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da entrada do requerimento da entidade interessada.

4.º

Preço do livro de reclamações

1 — O preço de venda ao público do livro de reclamações é de € 18 por unidade e inclui o letreiro informativo constante do anexo II.

2 — Quando o livro de reclamações for vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., às entidades a que se referem os n.ºs 3 e 4 do n.º 3.º aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:

- a) 20% para encomendas até 500 unidades;
- b) 30% para encomendas iguais ou superiores a 500 unidades;

c) 40% para encomendas iguais ou superiores a 1000 unidades.

3 — O preço expresso em euros referido no n.º 1 deste número, com poder aquisitivo referente ao ano de 2006, será actualizado quando se justifique com efeitos a partir de Março de cada ano, tendo em conta o índice médio de preços ao consumidor no continente, excluindo a habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

5.º

Registos

1 — Está sujeita a registo, a efectuar pelas entidades vendedoras nos termos do n.º 3.º, a identificação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços a quem são vendidos livros de reclamações com indicação obrigatória das respectivas quantidades.

2 — No que se refere ao estabelecido no n.º 4 do n.º 3.º, a informação constante do registo é facultada sempre que seja solicitada pelas entidades reguladoras ou pelas entidades de controlo de mercado competentes.

3 — A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., comunica mensalmente ao Instituto do Consumidor a lista das numerações de livros entregues às entidades reguladoras, às entidades de controlo de mercado competentes e às entidades autorizadas nos termos do n.º 4 do n.º 3.º a lista das numerações de livros vendidos directamente por si aos estabelecimentos.

4 — O Instituto do Consumidor apresenta anualmente ao membro do Governo que tutela a defesa do consumidor um relatório elaborado com base na informação disponibilizada pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

6.º

Livros de reclamações existentes

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., assegura a substituição, de forma gratuita, dos livros de reclamações que à data da entrada em vigor da presente portaria se encontrem na posse de entidades editoras, bem como de entidades legalmente autorizadas para o venderem.

7.º

Produção, gestão e reposição de livros de reclamações

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., assegura a produção, a gestão e a reposição de livros de reclamações com base na previsão de consumos fornecida pelo Instituto do Consumidor.

8.º

Articulação entre o Instituto do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

No âmbito de aplicação da presente portaria, o Instituto do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., devem celebrar um protocolo que estabeleça o quadro de articulação entre ambas as entidades, os respectivos procedimentos e demais condições.

9.º

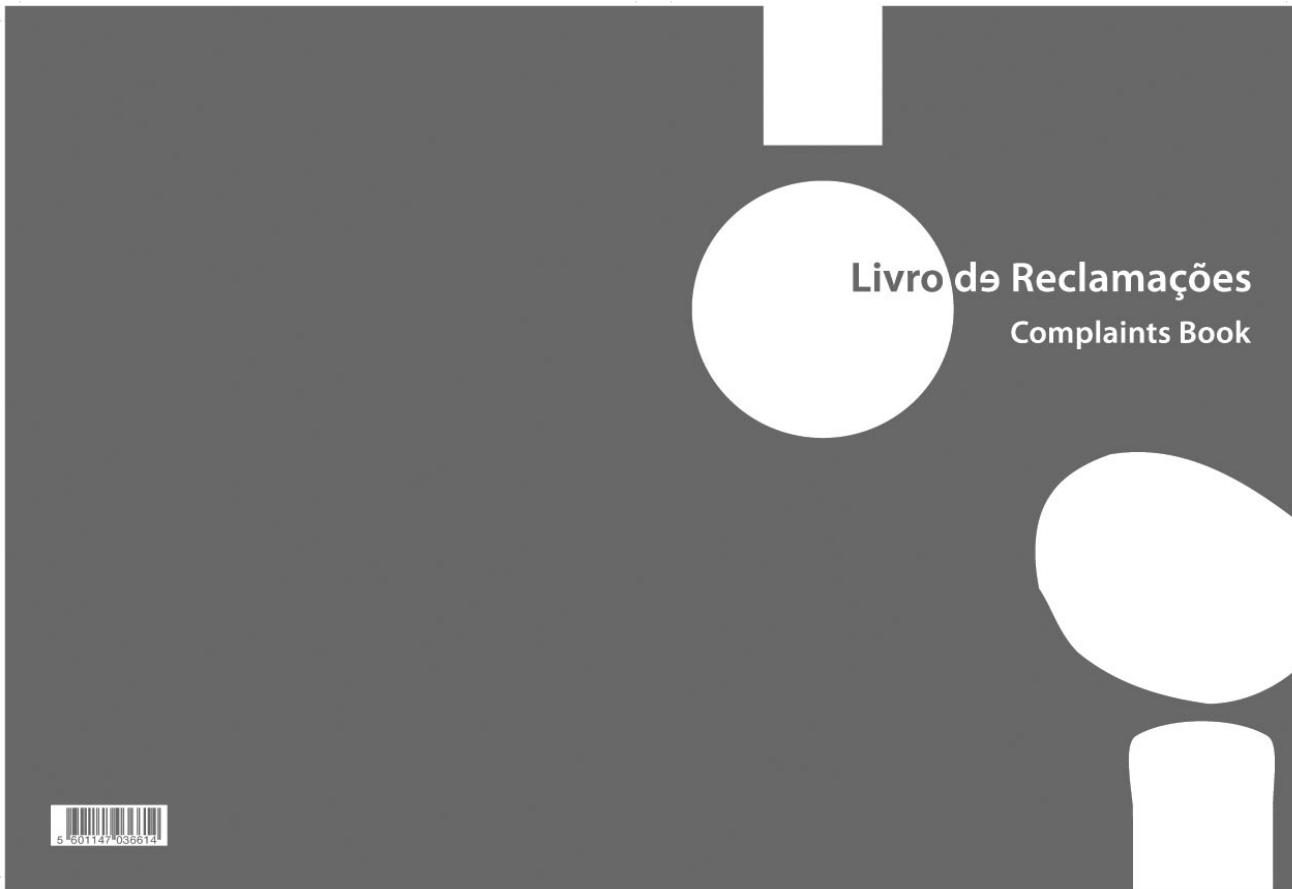
Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2006.

Em 7 de Dezembro de 2005.

O Ministro de Estado e das Finanças, *Fernando Teixeira dos Santos*. — O Ministro da Economia e da Inovação, *Manuel António Gomes de Almeida de Pinho*.

ANEXO I



AVISO

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE LIVRO DE RECLAMAÇÕES DEVE ESTAR SEMPRE DISPONÍVEL NO ESTABELECIMENTO, MESMO QUANDO OS RESPONSÁVEIS SE ENCONTREM AUSENTES E DEVE SER IMEDIATAMENTE FACULTADO QUANDO SEJA SOLICITADO PELO UTENTE.

(A PREENCHER OBRIGATORIAMENTE PELA ENTIDADE QUE FORNECE ESTE LIVRO)

O presente Livro de Reclamações pertence a

(1) _____

Foi adquirido em ____ de _____ de 20 ____.

(2) _____

(3) _____

(1) Denominação do fornecedor do bem/prestador de serviço.
 (2) Entidade que forneceu o Livro.
 (3) Assinatura do responsável e carimbo da entidade.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Original* | Original**

Atenção | Attention:
 Use caneta esférica e escreva com letra legível de forma concisa e objectiva | Use a ball-point pen and write legibly, concisely and objectively

1 - Identificação do fornecedor do bem/prestador do serviço contra o qual é feita a reclamação | Identification of the product supplier/service provider against whom the complaint is filed

a) Nome do fornecedor do bem/prestador do serviço | Name of the product supplier/service provider

b) Morada | Address

2 - Identificação do reclamante | Identification of the complainant

a) Nome | Name

b) Morada | Address

c) Nacionalidade | Nationality

d) Tel | Telephone

e) Passaporte ou BI | Identity card

f) E-mail

3 - Motivo da reclamação | Cause of complaint

Data | Date

Hora | Time

(Assinatura do reclamante | Signature of the complainant)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE CINCO DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 159/2005, DE 15.09.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIVE WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 159/2005, OF 15.09.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Duplicado* | Duplicate**

Atenção | Attention:
Use caneta esférica e escreva com letra legível de forma concisa e objectiva | Use a ball-point pen and write legibly, concisely and objectively

1 - Identificação do fornecedor do bem/prestador do serviço contra o qual é feita a reclamação | Identification of the product supplier/service provider against whom the complaint is filed

a) Nome do fornecedor do bem/prestador do serviço | Name of the product supplier/service provider
b) Morada | Address

2 - Identificação do reclamante | Identification of the complainant

a) Nome | Name
b) Morada | Address
c) Nacionalidade | Nationality d) Tel | Telephone
e) Passaporte ou BI | Identity card f) E-mail

3 - Motivo da reclamação | Cause of complaint

Grid for writing the cause of complaint.

Data | Date Hora | Time (Assinatura do reclamante | Signature of the complainant)

Destacar pelo picotado, humedecer a superfície de cola e dobrar ao meio. Cut along the dotted line, moisten the gummed area and fold in half.

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO À FICAR NA POSSE DO UTILIZADOR, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE PARA O EFEITO. CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA LÍNGUA.
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CUSTOMER'S POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY FOR THIS PURPOSE. PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.

Remetente | From

Form for sender information.

Destinatário | To

Form for recipient information.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Triplcado* | Triplecd**

Atenção | Attention:
Use caneta esférica e escreva com letra legível de forma concisa e objectiva | Use a ball-point pen and write legibly, concisely and objectively

1 - Identificação do fornecedor do bem/prestador do serviço contra o qual é feita a reclamação | Identification of the product supplier/service provider against whom the complaint is filed

a) Nome do fornecedor do bem/prestador do serviço | Name of the product supplier/service provider
b) Morada | Address

2 - Identificação do reclamante | Identification of the complainant

a) Nome | Name
b) Morada | Address
c) Nacionalidade | Nationality d) Tel | Telephone
e) Passaporte ou BI | Identity card f) E-mail

3 - Motivo da reclamação | Cause of complaint

Grid for writing the cause of complaint.

Data | Date Hora | Time (Assinatura do reclamante | Signature of the complainant)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE TRIPLCADO FICA NA RE-INTEGRAÇÃO DO LIVRO E NÃO PODE SER RETIRADO.
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS TRIPLICATE COPY REMAINS IN THE ORIGINAL PART OF THE BOOK AND MAY NOT BE REMOVED.

FOLHA DE INSTRUÇÕES | INSTRUCTIONS SHEET

Antes de reclamar, leia com atenção

- A reclamação deve ser redigida com esférica. A reclamação deve ser efectuada em letra legível e de forma concisa e objectiva.
- Depois de efectuada a reclamação, devem ser destacadas o original, que, ao prazo de cinco dias úteis, deve ser enviado pelo fornecedor do bem ou prestador de serviços à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente sob pena de contra-ordenação, e o duplicado, que deve ser entregue ao reclamante.
- O duplicado destina-se a ficar na posse do reclamante ou a ser remetido por este à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente. Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação deve verificar o letreiro afixado no estabelecimento. A grelha constante nesta folha de instruções é indicativa e poderá sofrer alterações.
- Nalguns casos pode existir mais de uma entidade competente pelo que o utente se deve informar (ex., a entidade competente para a electricidade é a ERSE mas as questões técnicas e de segurança são da competência da DGGE - Direcção-Geral de Geologia e Energia).
- Caso o reclamante decida remeter a reclamação à entidade competente, deve procurar juntar elementos comprovativos dos factos que motivaram a reclamação (facturas, nomes e moradas de testemunhas, etc.).
- Os utentes têm o direito a ser atendidos com cortesia e eficiência mas devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.

Prior to filing a complaint, please read these instructions carefully

- The complaint must be written using a ball-point pen. The complaint must be objective and concise, and written in clearly, legible handwriting.
- After completing the complaint, the original copy must be removed and, within a maximum of five working days, must be sent by the product supplier/service provider to the competent regulatory authority or market supervisory body, on penalty of committing a contravening offence, and the duplicate copy must be submitted to the claimant.
- The duplicate copy is to remain in the claimant's possession. The claimant may then choose to submit it to the competent regulatory authority or market supervisory body. In order to identify the competent authority to which the complaint should be sent, please consult the inscription affixed in the respective establishment. The table specified in this instructions sheet is purely indicative and may undergo alterations.
- In certain cases, there may be more than one competent authority. The user should therefore seek additional information (e.g. the ERSE is the competent authority for electricity matters, but technical and safety issues are the responsibility of the DGGE - Direcção-Geral de Geologia e Energia).
- In the event that the claimant decides to submit the complaint to the competent body, he should attempt to assemble evidence for the facts that motivated the complaint (invoices, names and addresses of witnesses, etc.).
- Customers have the right to be attended with courtesy and efficiency but must also respect usual norms of polite behaviour in their relationships with industry professionals.

GRELHA INDICATIVA E NÃO EXAUSTIVA DE ENTIDADES COMPETENTES

Actividade/Estabelecimento onde é efectuada a reclamação	Entidade competente para receber a reclamação
> Estabelecimento de comércio a retalho e conjuntos comerciais; postos de abastecimento de combustíveis; lavandarias, estabelecimentos de limpeza a seco e de restauração; salões de cabeleireiro, salões de beleza ou outros de natureza similar; estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings; estabelecimentos de venda e de reparação de automóveis novos e usados; parques de estacionamento subterrâneos ou de superfície; agências funerárias; centros de bronceamento artificial.	ASE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
> Farmácias.	INFARMED - Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento.
> Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adaptada; rectinos de diversos.	IDP - Instituto do Desporto de Portugal.
> Rectinos de espectáculos de natureza artística.	ISAC - Inspeção-Geral das Actividades Culturais.
> Fornecimento de água por entidades gestoras concessionárias.	IRAR - Instituto Regulador de Águas e Resíduos.
> Fornecimento de gás natural e electricidade.	ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
> Fornecimento de gás butano, propano e outros gases combustíveis.	DGGE - Direcção-Geral de Geologia e Energia.
> Fornecimento de serviços de comunicações electrónicas e postais.	ANACOM-ICP - Autoridade Nacional de Comunicações.
> Transportes rodoviários, marítimos e fluviais.	DGSTP - Direcção-Geral dos Transportes Terrestres e Fluviais.
> Transportes ferroviários.	INTP - Instituto Nacional do Transporte Ferroviário.
> Transportes aéreos.	INAC - Instituto Nacional de Aviação Civil.
> Estabelecimentos de apoio social; creches; pré-escolar; centros de actividade de tempos livres; lares para crianças e jovens; lares para idosos; centros de dia; apoio domiciliário; lares para pessoas com deficiência; centros de actividades ocupacionais para deficientes; centros comunitários; carlinhas sociais; casas-abrigos.	Centros Distritais da Segurança Social.
> Seguradoras das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores e corretores de seguros onde seja efectuada a atendimento ao público.	ISP - Instituto de Seguros de Portugal.
> Instituições de ensino.	BP - Banco de Portugal.
> Estabelecimentos de ensino básico, secundário e superior, particular e cooperativo.	ME - Ministério da Educação.
> Empresas de mediação imobiliária.	IMOPPI - Instituto dos Mercados de Obras Públicas e Particulares e do Imobiliário.

> Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de receção; estabelecimentos formais.	DGS - Direcção-Geral de Saúde.
> Unidades privadas de saúde com actividades específicas, designadamente laboratórios, unidades com fins de diagnóstico, terapêutica de prevenção, medicina física, fisioterapia, ultrassons ou campos magnéticos; unidades privadas de diagnóstico clínico e consultórios dentários; unidades de medicina física e de reabilitação.	ARS - Administração Regional de Saúde.
> Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicodpendência.	IDT - Instituto da Droga e da Toxicodpendência.
> Centros de Inspeção autonómicos; escolas de condução; centros de exames de condução.	DGV - Direcção-Geral de Viação.
> Hotéis; hotéis-apartamentos; penhascos; estalagens; hotéis; pensões; alojamentos turísticos; apartamentos turísticos; moradas turísticas; casas e empreendimentos de turismo no espaço rural; casas de natureza; empresas de animação turística; agências de viagens e turismo; estabelecimentos de restauração e bebidas classificados de luxo ou qualificados como típicos ou declarados de interesse para o turismo.	DGT - Direcção-Geral do Turismo.
> Estabelecimentos de restauração e bebidas não classificados de luxo ou qualificados como típicos ou declarados de interesse para o turismo, parques de campismo públicos e privados.	CM - Câmara Municipal da área.
> Salas de jogo de bingo.	IGJ - Inspeção-Geral de Jogos.
> Campos de férias.	IPJ - Instituto Português da Juventude.
> Marina da Ponta Delgada.	Capitania do Porto de Ponta Delgada.

INDICATIVE AND NON-EXHAUSTIVE LIST OF COMPETENT AUTHORITIES	Competent entity to receive the complaint
Activity in which the complaint is inserted	
> Retail shops and shopping centres, petrol stations, handoveries, dry cleaning and laundries establishments, hairdressing salons, beauty institutes or similar bodies; tattoo and piercing establishments; row and used car dealers and repair shops; independent or unincorporated undertakings; solutions.	ASE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
> Pharmacy.	INFARMED - Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento.
> Physical fitness establishments, regardless of the designation adopted; water parks for leisure activities.	IDP - Instituto do Desporto de Portugal.
> Artists' performance venues.	IGAC - Inspeção-Geral das Actividades Culturais.
> Service for supply of water by water undertakers.	IRAR - Instituto Regulador de Águas e Resíduos.
> Supply of natural gas and electricity.	ERE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
> Supply of butane and propane gas and other combustible gases.	DGGE - Direcção-Geral de Geologia e Energia.
> Electronic and postal communications.	ANACOM-ICP - Autoridade Nacional de Comunicações.
> Transport services: road, maritime and river-based.	DGTF - Direcção-Geral das Transportes Terrestres e Fluviais.
> Railway.	INTF - Instituto Nacional de Transporte Ferroviário.
> Air transport.	INAC - Instituto Nacional de Aviação Civil.
> Social support establishments: kindergartens; nursery school; leisure activity centres; children and young people's homes; residential homes for the elderly; day centres; home help; homes for disabled persons; occupational activity centres for disabled persons; community centres; shelter houses.	Centros Distritais da Segurança Social.
> Branches of insurance undertakings, together with insurance brokers and agents that serve the general public.	ISP - Instituto de Seguros de Portugal.
> Credit institutions.	BP - Banco de Portugal.
> Primary, secondary and higher educational establishments, private and cooperative educational establishments.	ME - Ministério da Educação.
> Real-estate brokerage companies.	IMCPIPI - Instituto das Mercês de Cíveis Públicas e Particulares e do Imobiliário.
> Private health units with internment or recovery room; thermal spa establishments.	DGS - Direcção-Geral de Saúde.
> Private health units with specific activity in particular laboratories; units designed for diagnosis, therapy, prevention, leishmaniasis, ulcers, treatment or neoplastic foci; private dialysis units; dental clinics and surgeries; private medicine and rehabilitation units.	ARS - Administração Regional de Saúde.
> Private healthcare units in the area of drug addiction.	IDT - Instituto da Droga e da Toxicodpendência.
> Vehicle inspection centres; driving schools; driving examination centres.	DGV - Direcção-Geral de Viação.
> Hotels; hotels-apartments; penhascos; farms; motels; pensões; hotéis; estalagens; apartamentos turísticos; turismo residencial; turismo em áreas rurais; casas e empreendimentos de turismo no espaço rural; empresas de animação turística; agências de viagens e turismo; estabelecimentos de restauração e bebidas classificados de luxo ou qualificados como típicos ou declarados de interesse para o turismo.	DGT - Direcção-Geral do Turismo.
> Restaurant and bar establishments not classified as luxury or typical establishments or declared of interest for tourism; public and private companies.	CM - Câmara Municipal da área.
> Bingo halls.	IGJ - Inspeção-Geral de Jogos.
> Holiday camps.	IPJ - Instituto Português da Juventude.
> Marina of Ponta Delgada.	Capitania do Porto de Ponta Delgada.

MINISTÉRIOS DA JUSTIÇA E DA SAÚDE

Portaria n.º 1289/2005

de 15 de Dezembro

Os gabinetes médico-legais são estruturas desconcentradas do Instituto Nacional de Medicina Legal de fundamental importância para a realização de perícias nas áreas de tanatologia e clínica médico-legal, contribuindo dessa forma para a aproximação da justiça às populações.

Constitui objectivo fundamental do Governo impulsionar e concretizar o plano tendente à plena cobertura do território nacional, num processo gradual que tenha em conta as disponibilidades financeiras e as condições da sua instalação em cada caso concreto.

Encontrando-se reunidas as condições mínimas indispensáveis, designadamente no que diz respeito às instalações e equipamentos necessários ao funcionamento do Gabinete Médico-Legal de Castelo Branco, nele poderão realizar-se as perícias médico-legais relativas a marcas localizadas no círculo judicial de Castelo Branco.

Assim:

Manda o Governo, pelos Ministros da Justiça e da Saúde, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 96/2001, de 26 de Março, o seguinte:

1.º É declarado instalado o Gabinete Médico-Legal de Castelo Branco.

2.º O Gabinete Médico-Legal de Castelo Branco funciona nas instalações do Hospital Amato Lusitano — Castelo Branco.

Em 29 de Novembro de 2005.

O Ministro da Justiça, *Alberto Bernardes Costa*. —
O Ministro da Saúde, *António Fernando Correia de Campos*.

ANEXO II

Livro de Reclamações
Complaints Book

Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações

*Entidade Competente

*Morada

*A preencher pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, DO DESENVOLVIMENTO RURAL E DAS PESCAS

Portaria n.º 1290/2005

de 15 de Dezembro

Com fundamento no disposto no artigo 160.º e na alínea a) do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 202/2004, de 18 de Agosto;

Ouvido o Conselho Cinegético Municipal de Beja: Manda o Governo, pelo Ministro da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, o seguinte:

1.º Pela presente portaria é concessionada, pelo período de 12 anos, renovável automaticamente por um período igual, à Sociedade Agrícola das Pedras Alvas, L.ª, com o número de identificação fiscal 503130745, a zona de caça turística da Herdade da Zambujeira e Brunheira (processo n.º 4221-DGRF), com sede no Alto das Necessidades, São Simão, 2900 Setúbal, englobando os prédios rústicos cujos limites constam da planta anexa à presente portaria e que dela faz parte integrante, sitos na freguesia de Cabeça Gorda, município de Beja, com a área de 838 ha.



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

Emitente: CONSELHO DIRECTIVO	Circular nº 24/2005 Data: 22 de Dezembro de 2005
Assunto: Esclarecimentos sobre a aplicação do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, (livro de reclamações) ao sector segurador	

O Decreto-Lei nº 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, entrará em vigor a 1 de Janeiro de 2006 (art. 16º).

Atendendo a que a sua redacção é susceptível de gerar algumas dúvidas relativamente aos termos da sua aplicação ao sector segurador, o Instituto de Seguros de Portugal, nos termos do art. 4º/1, a), e 2, do seu Estatuto, aprovado pelo Decreto-Lei nº 289/2001, de 23 de Setembro, e dos arts. 6º e 11º/1, g), do referido diploma, vem esclarecer que o seu entendimento é o de que:

1. o regime do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, é aplicável à totalidade das empresas de seguros com estabelecimento em Portugal “*onde seja efectuado atendimento ao público*” [dada a aplicação, pelo respectivo legislador, na al. d) do seu Anexo I, do vocábulo “sucursais” em sentido não técnico, mas em sinonímia de “estabelecimento aberto ao público”, cf. o lugar paralelo do art. 3º/2, *fine*] – para lá, naturalmente, da sua aplicação às demais entidades nomeadas nessa al. d);

2. nessas “empresas de seguros com estabelecimento em Portugal” estão também incluídas as sucursais de empresas de seguros com sede noutro Estado membro da UE, pois que se trata de condição de exercício (da actividade seguradora em Portugal) fundada em razão de interesse geral, devendo pois a sua menção constar da comunicação prevista no art. 30º/2 do Decreto-Lei nº 94-B/98, de 17 de Abril;

3. a actividade das entidades previstas na al. d) do Anexo I do diploma em epígrafe relativa aos fundos de pensões está naturalmente incluída no âmbito de exercício abrangido pelo regime desse diploma.

Com os melhores cumprimentos,

O CONSELHO DIRECTIVO