

Informações ao Consumidor

Categoria	Outros
Assunto	Livro de Reclamações recebeu cerca de 445 mil reclamações em 2024. Novo dístico vai promover a utilização da sua versão eletrónica

Livro de Reclamações recebeu cerca de 445 mil reclamações em 2024.
Novo dístico vai promover a utilização da sua versão eletrónica.

A Direção-Geral do Consumidor (DGC) apresentou na passada sexta-feira, dia 16 de maio, no Salão Nobre da Imprensa Nacional-Casa da Moeda (INCM), os dados do [Livro de Reclamações referentes ao ano de 2024 e o novo dístico deste Livro com um QR Code](#).

Em 2024, o Livro de Reclamações recebeu um total de 444.815 reclamações, das quais 255.048 foram feitas no livro físico e 189.767 no Livro de Reclamações Eletrónico. Este total representa um ligeiro decréscimo face ao ano anterior, em que foram recebidas 448.199 reclamações. Entre os setores que, em ambos os formatos, são alvo de maior número de reclamações, estão o comércio e serviços, com 191.472 reclamações, as comunicações eletrónicas e o setor postal, com 101.359, e os serviços de saúde, com 34.643. Tendencialmente, e em comparação com 2023, registou-se um decréscimo em todos estes setores, com exceção dos setores fiscalizados pela Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), que registou um aumento de aproximadamente 10%.

No que diz respeito aos serviços públicos essenciais, o setor que domina o *ranking* é o das comunicações eletrónicas e serviços postais, com 101.359 reclamações, seguindo-se os transportes - não inclui transportes aéreos de passageiros - (27.787), a eletricidade e gás natural (18.711), e as águas e resíduos (4.380). No entanto, e comparando com o período homólogo de 2023, registou-se globalmente uma diminuição em todos os setores.

O relatório refere ainda que, em 2023, de acordo com os dados que foram disponibilizados à Direção-Geral do Consumidor, foram instaurados 2.929 processos de contraordenação na sequência de infrações ao regime jurídico do Livro de Reclamações, e 489 processos de contraordenação por infrações à legislação setorial aplicável, na sequência de reclamações apresentadas pelos consumidores. O valor das coimas aplicadas em 2024 por infrações à legislação setorial, na sequência dessas reclamações, foi de 2.184.137 €, aos quais se somam 500.585 € de coimas aplicadas por infrações ao regime jurídico do Livro de Reclamações.

No Livro de Reclamações Eletrónico estão registados mais de 400 mil fornecedores de bens e prestadores de serviços, bem como 35 entidades de controlo de mercado competentes/entidades reguladoras do setor. Neste suporte deram ainda entrada 2.774 pedidos de informação, 1.216 elogios e 640 sugestões.

Novo QR Code pretende incentivar a utilização da versão eletrónica do Livro de Reclamações

Nesta sessão foi ainda apresentado o novo dístico com QR Code, que pretende incentivar a utilização da versão eletrónica do Livro de Reclamações, uma alternativa mais sustentável e eficaz para o consumidor.

Concebido pela DGC e pela INCM, o dístico foi pensado para ser colocado no balcão das lojas físicas das empresas. O consumidor, ao utilizar o QR Code, será encaminhado para a página do respetivo operador económico, onde poderá optar por reclamar ou elogiar. Desta forma, diminui-se o risco de os consumidores identificarem incorretamente a empresa sobre a qual querem reclamar ou elogiar. Trata-se, também, de um importante passo para a desmaterialização do suporte físico do Livro de Reclamações, com evidentes ganhos em termos de sustentabilidade.

Este novo dístico entrará numa fase de testes. A adesão a este novo mecanismo será, por enquanto, voluntária, e, numa primeira fase, apenas para os

associados da APED - Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição. Pode consultar a listagem dos associados da APED [aqui](#).



Lisboa, 20 de maio de 2025

A Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL

T: + 351 21 356 46 00    