



## ACTIVIDADES CONTABILISTICAS

### Livro de Reclamações

No seguimento de vários pedidos de esclarecimento na matéria por parte dos associados, a APOTEC divulga o entendimento jurídico sobre o Dec. Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro (redacção do Dec. Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro).

Não obstante se dispor no preâmbulo do Dec. Lei n.º 371/2007, que “é criada uma obrigação geral para todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços ...” de possuírem e disponibilizarem o livro de reclamações, o normativo regulamentador de tal obrigatoriedade radica no disposto nos n.º 2, do art.º 1.º e n.º 1 do art.º 2.º, do Dec. Lei n.º 156/2005, donde resulta a obrigatoriedade de dispor de tal livro para os estabelecimentos que:

*“a) Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual ou profissional, a actividade; e*

*b) Tenham 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.”*

Onde, face à respectiva natureza e especificidade (estatuto, direitos e deveres, regime sancionatório), ali não cabe a actividade de Técnico Oficial de Contas (como também não cabem as de Revisor Oficial de Contas, Engenheiro, Médico, Advogado ...) regulada pelo Dec. Lei n.º 452/99, de 5 de Novembro, que no art.º 7.º define os modos de exercício da actividade, sendo que nenhum deles é compaginável com o estabelecido na disposição transcrita.

Assim, não parece que aos Técnicos Oficiais de Contas, que exerçam a profissão enquanto tal, seja exigível a disponibilidade de livro de reclamações.

Diferente, porém, é a situação das empresas comerciais de prestação de serviços de contabilidade ou conexos com a contabilidade, que, à falta de estatuto próprio e pela sua forma de intervenção no mercado, caem na previsão genérica transcrita, ficando, portanto, obrigadas a disponibilizar tal livro.

A questão que, a seguir, se coloca é a de saber a quem deverão ser enviadas eventuais reclamações.

Ora, neste particular, dispõe o n.º 1 do art.º 6.º do Dec. Lei n.º 156/2005, que “cabe à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector:

- a) receber as folhas de reclamação e, se for o caso as respectivas alegações;*
- b) Instaurar o procedimento adequado se os factos resultantes da reclamação indiciarem a prática de contra-ordenação prevista em norma específica aplicável.”*

E não havendo entidade específica de controlo de mercado e/ou reguladora do sector, com competência para instauração de eventuais processos de contra-ordenação, a destinatária apenas poderá ser a ASAE, tendo em conta o disposto no n.º 3, do art.º 11. do mesmo decreto-lei.

S. M. O.