

## REGULAMENTO SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

João Robles  
Cláudia Veloso

jmr@fcblegal.com  
cfv@fcblegal.com

Entrou esta semana em vigor, em Angola, o Regulamento sobre a Obrigatoriedade de Existência e Disponibilização do Livro de Reclamações ("Regulamento"), aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 234/16, de 9 de Dezembro.

A aprovação do referido Regulamento surge da necessidade de dotar o ordenamento jurídico angolano de um instrumento que reforce os procedimentos de defesa dos direitos do consumidor, tornando mais acessível o exercício do direito de queixa pelos cidadãos, por forma a combater as condutas contrárias à lei entre os intervenientes na relação de consumo.

### *I - ÂMBITO DE APLICAÇÃO*

O Regulamento aplica-se a todos os estabelecimentos de fornecimento de bens e serviços, com carácter temporário ou permanente, bem como aos organismos da administração pública, pessoas colectivas públicas e empresas de capitais públicos que se dediquem à prestação de serviços ou fornecimento de bens.

### *II - AQUISIÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES*

O Instituto Nacional de Defesa do Consumidor (INADEC) e as Associações de Defesa dos Consumidores são as entidades responsáveis pela venda dos livros e dos respectivos selos. Os Livros de Reclamação e o selo devem obedecer aos modelos aprovados pelo Regulamento, encontrando-se, desde esta semana, à venda ao público pelo valor de 8.000 AKZ, por unidade.

### *III - OBRIGAÇÕES DOS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS*

De acordo com o estabelecido no Regulamento, o fornecedor de bens e o prestador de serviços, no âmbito da sua actividade, são obrigados a:

- I. Atender a reclamação apresentada pelo consumidor no prazo máximo de 30 dias;



- II. Possuir Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos ou dependências, onde desenvolva a sua actividade;
- III. Entregar imediatamente e gratuitamente ao utente e ao consumidor o Livro de Reclamações, sempre que seja solicitado por este;
- IV. Afixar no seu estabelecimento, ou dependências onde desenvolva a sua actividade, em local de fácil visualização um selo com a seguinte informação "Este estabelecimento dispõe de livro de Livro de Reclamações";
- V. Disponibilizar o Livro de Reclamações aos órgãos de fiscalização e inspecção e às demais autoridades competentes, sempre que solicitado;
- VI. Manter por um período mínimo de 3 anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenham sido encerrados.

#### *IV- REGIME SANCIONATÓRIO*

As infracções ao Regulamento são puníveis com pena de multa, correspondendo o valor máximo ao equivalente a 1000 salários mínimos da função pública. Para além da multa, e dependendo da infracção em causa, o INADEC poderá publicar, no jornal oficial de maior circulação, a infracção e a identificação do infractor, bem como incluir o infractor na base de dados e arquivos digitais previstos na Lei de Defesa do Consumidor. Poderão também ser aplicadas de forma individual ou cumulativa outras sanções previstas na Lei de Defesa do Consumidor.

*Para qualquer informação ou esclarecimento adicional, por favor não hesite em contactar João Robles ou Cláudia Veloso ([jmr@fcblegal.com](mailto:jmr@fcblegal.com) ou [cfv@fcblegal.com](mailto:cfv@fcblegal.com))*