



Para conhecimento dos Clubes filiados, Órgãos de Comunicação Social e demais interessados, comunica-se o seguinte:

LIVRO DE RECLAMAÇÕES NOS CLUBES

A obrigação dos clubes terem livro de reclamações está prevista no [Decreto-Lei n.º 156/2005](#), que estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico. Este decreto-lei aplica-se a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham contacto com o público, incluindo clubes, e determina que estes devem possuir o livro de reclamações nos seus estabelecimentos e disponibilizá-lo aos utentes que o solicitem.

Em detalhe:

- **Decreto-Lei n.º 156/2005:**

Este diploma legal estabelece a obrigatoriedade de todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, incluindo os clubes, terem um livro de reclamações físico e/ou eletrónico.

- **Obrigatoriedade:**

A lei obriga os clubes a terem o livro de reclamações disponível nos seus estabelecimentos, onde os sócios e utentes possam apresentar as suas reclamações.

- **Disponibilização:**

O livro de reclamações deve ser disponibilizado de forma imediata e gratuita sempre que um utente o solicite.

- **Formato eletrónico:**

Além do livro físico, os clubes podem também disponibilizar o livro de reclamações eletrónico através do seu website, mas isso não os desobriga de ter o formato físico disponível.

- **Legislação complementar:**

A Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico.

Portanto, os clubes devem cumprir a legislação e garantir que possuem e disponibilizam o livro de reclamações aos seus sócios/utentes, tanto no formato físico como no eletrónico, se assim o desejarem.

O Secretário Geral da AFVC