Resolução nº 80/VII/2009

de 27 de Abril

Ao abrigo da alínea *a)* do artigo 55° do Regimento da Assembleia Nacional, a Comissão Permanente delibera o seguinte:

Artigo Único

Deferir o pedido de suspensão temporária de mandato do Deputado Mário Anselmo Couto de Matos, eleito na lista do PAICV pelo Círculo Eleitoral de São Vicente, por um período compreendido entre 15 e 25 de Abril de 2009.

Aprovada em 8 de Abril de 2009

Publique-se.

O Presidente da Assembleia Nacional, *Aristides Raimundo Lima.*

Gabinete do Presidente

Despacho Substituição nº 80/VII/2009

Ao abrigo do disposto na alínea *b)* do artigo 24° do Regimento da Assembleia Nacional, conjugado com o disposto nos artigos 4°, 5° e n° 2 do artigo 6° do Estatuto dos Deputados, defiro, a requerimento do Grupo Parlamentar do MPD, o pedido de substituição temporária de mandato do Deputado Teófilo de Figueiredo Almeida Silva, eleito na lista do MPD pelo Círculo Eleitoral de São Nicolau, pelo candidato não eleito da mesma lista, Senhor Nelson do Rosário Brito.

Publique-se.

Assembleia Nacional, 6 de Abril de 2009. – O Presidente da Assembleia Nacional, *Aristides Raimundo Lima.*

Despacho Substituição nº 81/VII/2009

Ao abrigo do disposto na alínea *b)* do artigo 24° do Regimento da Assembleia Nacional, conjugado com o disposto nos artigos 4°, 5° e n° 2 do artigo 6° do Estatuto dos Deputados, defiro, a requerimento do Grupo Parlamentar do PAICV, o pedido de substituiçao temporária de mandato do Deputado Mário Anselmo Couto de Matos, eleito na lista do PAICV pelo Círculo Eleitoral de São Vicente, pela candidata não eleita da mesma lista, Senhora Filomena Rocha Fortes Évora.

Publique-se.

Assembleia Nacional, 8 de Abril de 2009. – O Presidente da Assembleia Nacional, *Aristides Raimundo Lima.*

CHEFIA DO GOVERNO E MINISTÉRIO DA ECONOMIA, CRESCIMENTO E COMPETITIVIDADE

Gabinetes do Ministro-Adjunto e da Juventude e Desportos e da Ministra da Economia, Crescimento e Competitividade

Portaria nº 15/2009

de 27 de Abril

O Decreto-Lei n.º 19/2008, de 9 de Junho, 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 8º, 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 mediante, portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da economia e da defesa do consumidor.

Prevê ainda o regime jurídico de protecção e defesa dos consumidores, aprovado pela Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro, no número 2 do artigo 4º, que a incumbência geral do Estado na protecção dos consumidores pressupõe a intervenção legislativa e regulamentar adequada em todos os domínios envolvidos.

Assim,

Ao abrigo do disposto no artigo 8º do Decreto-Lei n.º 19/2008, de 9 de Junho;

Manda o Governo, pelos Ministros da Economia, Crescimento e Competitividade, e Adjunto do Primeiro-ministro e da Juventude e Desportos o seguinte:

Artigo1º

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 19/2008, de 9 de Junho, bem como à aprovação do modelo de letreiro a ser afixado nos respectivos estabelecimentos.

Artigo 2º

Modelos

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

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

3. O duplicado da reclamação deve ser colocado em envelope, fornecido conjuntamente com o livro de reclamações, a ser endereçado à entidade competente.

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 Ministério responsável pela defesa do consumidor, o que constará obrigatoriamente de protocolo a celebrar com a entidade responsável pela sua edição, a indicar por despacho do Ministro responsável pela área da defesa do consumidor.

Artigo 3º

Edição e venda do livro de reclamações

1. O livro de reclamações é editado nos termos a acordar, mediante protocolo a que se refere o n.º 4 do artigo 2º, pelo serviço responsável pela defesa do consumidor, constituindo modelo exclusivo deste serviço.

2. O livro de reclamações é vendido pela entidade a que se refere o n.º 4 do artigo 2º.

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 19/2008, de 9 de Junho.

4. Para além das entidades mencionadas no número anterior, o livro de reclamações pode ainda ser vendido pelas associações representativas dos profissionais dos sectores de actividades, abrangidos pelo regime constante no Decreto-Lei n.º 19/2008, de 9 de Junho, devendo estas para esse efeito estar autorizadas por despacho do membro de Governo responsável pela defesa do consumidor, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da entrada do requerimento da entidade interessada.

Artigo 4º

Preço do livro de reclamações

1. O preço de venda ao público do livro de reclamações é de 1200$00 (mil e duzentos escudos) por unidade e inclui o letreiro informativo constante do anexo II.

2. Quando o livro de reclamações for vendido pela entidade a que se refere o n.º 4 do artigo 2º, às entidades a que se referem os nºs 3 e 4 do artigo 3º, aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:

a) 10%, para encomendas até 500 unidades;

b) 15%, para encomendas iguais ou superiores a 500 unidades;

c) 25%, para encomendas iguais ou superiores a 1000 unidades.

3. O preço expresso em escudos cabo-verdianos referido no n.º 1 deste artigo, com poder aquisitivo referente ao ano de 2008, é actualizado quando se justifique, com efeitos a partir de Março de cada ano, tendo em conta o índice médio de preços ao consumidor no país, excluindo a habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Artigo 5º

Registos

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

2. Para efeitos do estabelecido no n.º 4 do artigo 3º, as entidades a que se refere devem fornecer ao serviço responsável pela defesa do consumidor, no prazo de 30 dias contados a partir da data de venda dos livros de reclamações a terceiros, a informação constante do registo.

3. A entidade escolhida nos termos do n.º 4 do artigo 2º comunica mensalmente ao serviço responsável pela defesa 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 artigo 3º, bem como a lista das numerações de livros vendidos directamente por si aos estabelecimentos.

4. O serviço responsável pela defesa do consumidor apresenta anualmente ao membro do Governo responsável pela área da defesa do consumidor um relatório elaborado com base na informação disponibilizada pela Imprensa Nacional de Cabo Verde.

Artigo 6º

Livros de reclamações existentes

A entidade escolhida nos termos do n.º 4 do artigo 2º, 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.

Artigo 7º

Produção, gestão e reposição de livros de reclamações

A entidade escolhida nos termos do n.º 4 do artigo 2º assegura a produção, a gestão e a reposição de livros de reclamações com base na previsão de consumos fornecida pelo serviço responsável pela defesa do consumidor.

Artigo 8º

Articulação entre o serviço responsável pela defesa do consumidor e a entidade escolhida nos termos do n.º 4 do artigo 2º

No âmbito de aplicação da presente portaria, o serviço responsável pela defesa do consumidor e a entidade escolhida nos termos do n.º 4 do artigo 2º devem celebrar um protocolo, que estabeleça o quadro de articulação entre ambas as entidades, os respectivos procedimentos e demais condições.

Artigo 9º

Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor trinta dias após a data da sua publicação.

Gabinete dos Ministros da Economia, Crescimento e Competitividade e do Adjunto do Primeiro-Ministro e da Juventude e Desportos, na Praia, aos 15 de Abril de 2009. – Os Ministros, *Fátima Maria Carvalho Fialho - Sidónio Fontes Lima Monteiro.*

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

LISTA DE ENTIDADES COMPETENTES E RESPECTIVOS CÓDIGOS / LIST OF COMPETENT AUTHORITIES AND CODES

(A) Serviços competentes do departamento governamental responsável pela solidariedade

(B) Banco de Cabo Verde

(C) Instituto do património cultural

(D) Direcção-geral de Desportos

(E) Serviços competentes do departamento governamental responsável pela educação

(F) Direcção geral das farmácias

(G) Serviços competentes do departamento governamental responsável pela construção

(H) Serviços competentes do departamento governamental responsável pela saúde animal

(i) Inspecção-geral das Actividades Económicas*

(M) Respectivas Capitanias

(S) Serviços competentes do departamento governamental responsável pela saúde

*quando não exista entidade de controlo de mercado competente e entidade reguladora do sector

FOLHA DE RECLAMAÇÃO I COMPLAINT FORM

Atenção I Attention
Use caneta esferográfica 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 de 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 I Name of the product supplier/ service provider

b) Morada I Address

2 - Identificação do reclamante I Identification of the complaint

a) Nome I Name

b) Morada I Address

c) Nacionalidade I Nationality

d) Telefone I Telephone

e) Passaporte ou BI I Identity card

f) E-mail

3 - Motivo da reclamação I Cause of complaint

Data / Date Hora / Time

Assinatura do reclamante / Signature of the complainant

ESTE ORIGINAL DESTINA-SE A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS / PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS SOB PENA DE PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO LEI Nº 19/2008.
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 TEN WORKING DAYS ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE LAW Nº 19/2008.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO I COMPLAINT FORM

Duplicado I Duplicate

Atenção I Attention
Use caneta esferográfica 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 de 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 I Name of the product supplier/ service provider

b) Morada I Address

2 - Identificação do reclamante I Identification of the complaint

a) Nome I Name

b) Morada I Address

c) Nacionalidade I Nationality

d) Telefone I Telephone

e) Passaporte ou BI I Identity card

f) E-mail

3 - Motivo da reclamação I Cause of complaint

Data / Date

Hora / Time

Assinatura do reclamante / Signature of the complainant

ESTE DUPLICADO DESTINA-SE A FICAR NA POSSE DO UTENTE QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE. CONSULTE A SINALÉTICA I THIS DUPLICATE IS TO REMAIN IN THE CUSTOMERS POSSESSION WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO COMPETENTE AUTHORITY.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO I COMPLAINT FORM

Triplicado I Triplicate

Atenção I Attention
Use caneta esferográfica 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 de 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 I Name of the product supplier/ service provider

b) Morada I Address

2 - Identificação do reclamante I Identification of the complaint

a) Nome I Name

b) Morada I Address

c) Nacionalidade I Nationality

d) Telefone I Telephone

e) Passaporte ou BI I Identity card

f) E-mail

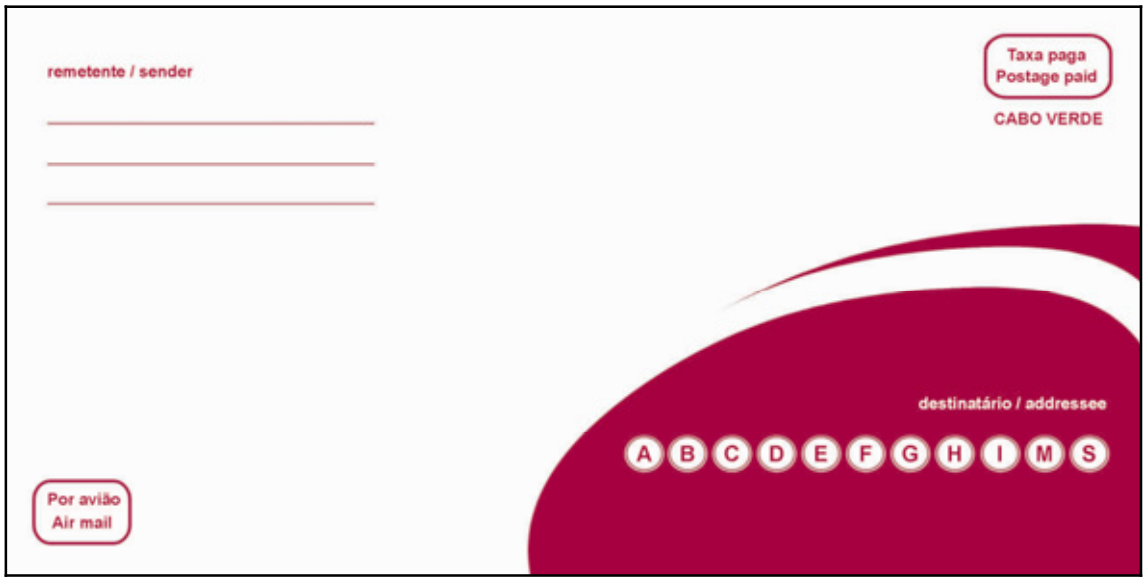
3 - Motivo da reclamação c Cause of complaint

Data / Date

Hora / Time

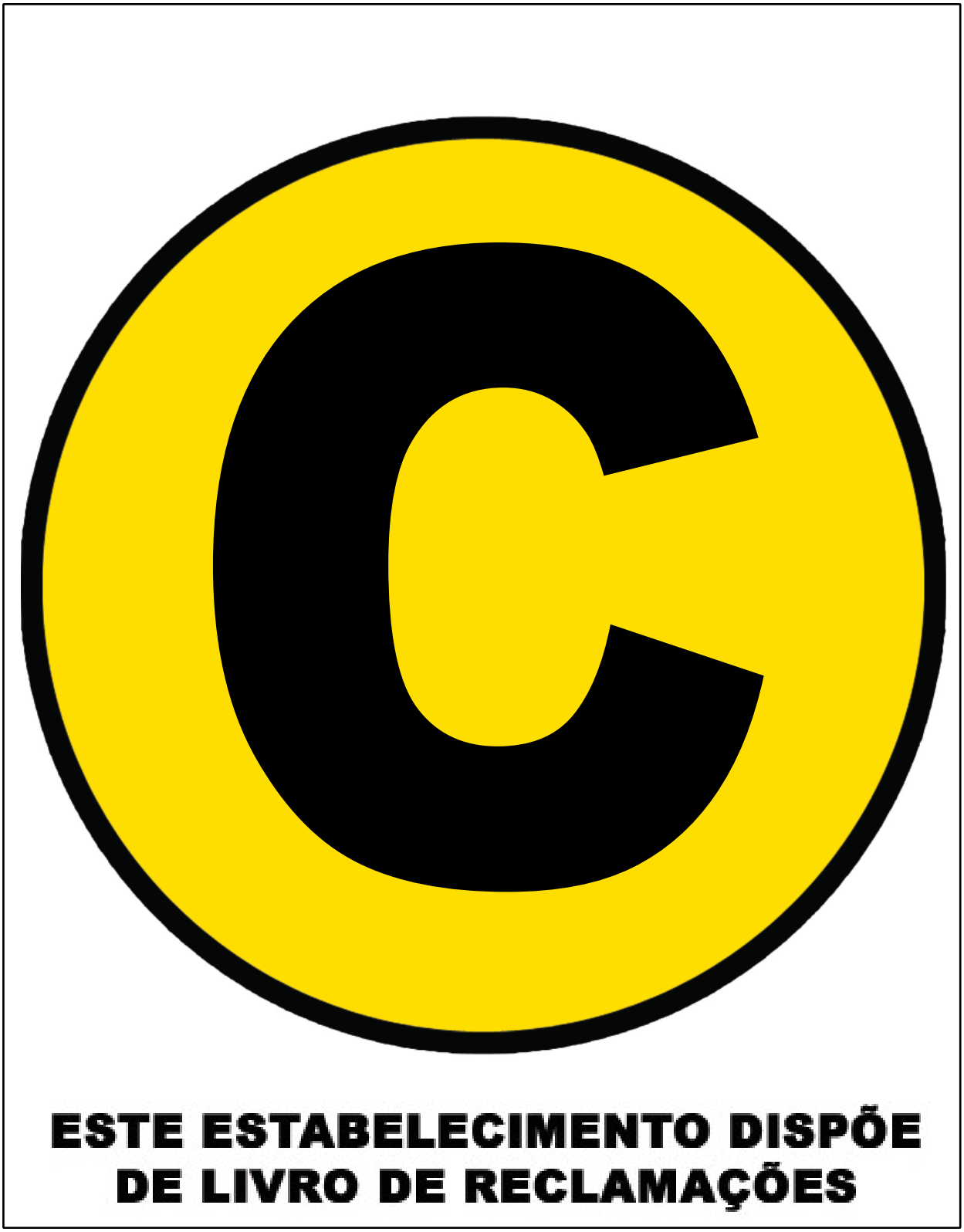
Assinatura do reclamante / Signature of the complainant

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR ESTE TRIPLICADO É PARTE INTEGRANTE DO LIVRO E NÃO DEVE SER REMOVIDO.
UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION THIS TRIPLICATE IS AN INTEGRAL PART OF THE BOOK AND MAY NOT BE REMOVED.


remetente / sender
Taxa paga
Postage paid
CABO VERDE
destinatário / addressee
A B C D E F G H I M S
Por avião
Air mail

ANEXO II

B
ESTE ESTABELECIMENTO DISPÕE
DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES


C
ESTE ESTABELECIMENTO DISPÕE
DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

D
ESTE ESTABELECIMENTO DISPÕE
DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

E
ESTE ESTABELECIMENTO DISPÕE
DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

F
ESTE ESTABELECIMENTO DISPÕE
DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

G
ESTE ESTABELECIMENTO DISPÕE
DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

H
ESTE ESTABELECIMENTO DISPÕE
DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

ESTE ESTABELECIMENTO DISPÕE
DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

M
ESTE ESTABELECIMENTO DISPÕE
DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Os Ministros, *Fátima Maria Carvalho Fialho - Sidónio Fontes Lima Monteiro.*