

Livro de Reclamações

Sobre este assunto, transcrevemos informação produzida pelo Departamento Jurídico da FENACHE - Federação Nacional das Cooperativas de Habitação.

INFORMAÇÃO JURÍDICA Assunto: LIVRO DE RECLAMAÇÕES Relativamente ao assunto em epígrafe, se as Cooperativas de Habitação estão abrangidas pelos Decretos-Lei nºs 156/2005 de 15 de Setembro e 371/2007 de 6 de Novembro, que vem alterar, clarificar e alargar o seu âmbito de aplicação entendemos, sucintamente, que: O nº 1 al. q) do Anexo I do referido DL nº 371/2007, refere que os Estabelecimentos das Empresas de Promoção Imobiliária, passam a estar sujeitos à obrigatoriedade de existência do livro de reclamações (embora não refira a designação de cooperativas). Em sentido lato, e dado o campo de aplicação da lei, poderemos entender que, nos "estabelecimentos das Empresas de Promoção Imobiliária", estão incluídas as Cooperativas, por força do art. 2º do Regime Jurídico das Cooperativas de Habitação e Construção, que refere que as cooperativas de habitação têm como objecto a promoção imobiliária. Todavia, importa analisar dois tipos de relações contratuais. a) Entre a cooperativa e cooperadores; b) Entre a cooperativa e compradores não cooperadores. a) Nas relações entre a Cooperativa e Cooperadores, existem mecanismos legais próprios para estes defenderem ou acautelarem os seus direitos. Além do mais não se trata de uma relação de consumo "normal" e como prevista nos referidos diplomas legais. Estes diplomas pretendem a protecção e salvaguarda do direito de queixa no âmbito do exercício da cidadania. Pelo que, face à relação subjacente entre cooperador e cooperativa, não estamos perante uma relação de consumo pura. Logo, para os estabelecimentos/cooperativas que exerçam promoção imobiliária somente para os seus cooperadores não descortinamos necessidade, numa primeira análise, de estarem mudadas de livro de reclamações. b) Diferente é, nos casos em que terceiros - não cooperadores adquirem bens imóveis à cooperativa (estes sim, consumidores finais, que contratam com a cooperativa sem qualquer relação subjacente) e que, podem querer exercer um direito de queixa no local onde o conflito ocorreu. Ora, foi nomeadamente para estes casos que surgiu a obrigatoriedade de existência de Livro de Reclamações (relação com terceiros - consumidores) sendo a entidade reguladora para estas situações o Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P. Com a entrada em vigor do Decreto Lei nº 213/2007 no passado dia 6 de Janeiro, qualquer consumidor (comprador não cooperador) pode pedir à Cooperativa o livro de reclamações, esta tem que o facultar sob pena de incumprir a lei e sujeitar-se a uma contra ordenação entre €3500 a €30.000. O Livro de Reclamações poderá ser adquirido na Imprensa Nacional Casa da Moeda ou no próprio Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P. Em suma, as cooperativas que façam promoção/venda imobiliária não exclusiva aos seus cooperadores, devem adquirir um Livro de Reclamações, para os fins acima referidos e somente para estes. Este é o entendimento que fazemos da lei, e do âmbito que se pretende com a sua aplicação. Sendo que, a lei não prevê nem regula a situação em concreto.

O Depar