

Casos da Vida Judiciária

**JOÃO LUZ SOARES**

Advogado

Raposo Subtil e Associados, Sociedade de Advogados (membro fundador da RSA LP – Rede de Serviços de Advocacia de Língua Portuguesa)



## Ainda sobre o Simplex: o novo livro de reclamações online

Uma das mais importantes prerrogativas que temos é a de, enquanto consumidores, podermos exercer o direito de queixa perante situações que violem, nesse patamar, os nossos direitos. Volvidos que estão dez anos sobre a promulgação do decreto-lei 156/2005, de 15 de setembro, que veio a instituir a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações de fornecedores de bens e prestadores de serviços, convém reflectir sobre a utilização de tal instrumento e, claro, equacionar os passos futuros.

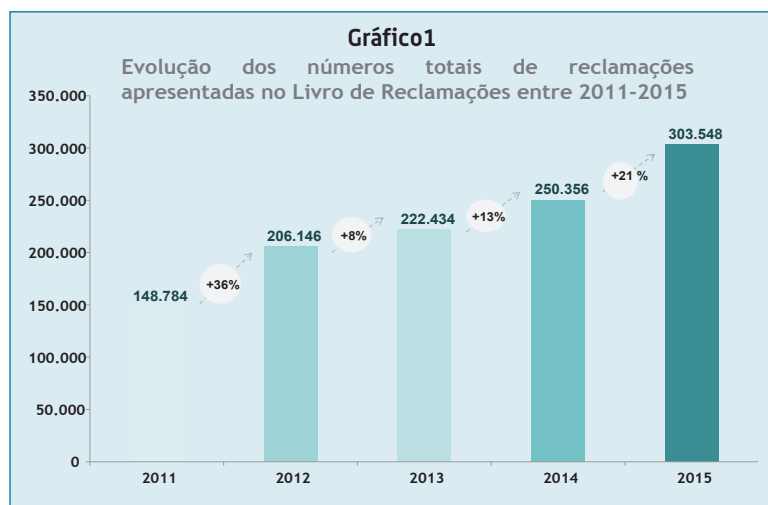
Conforme dados estatísticos disponibilizados pelo Governo de Portugal, até ao ano de 2015, a utilização do livro de reclamações tem vindo a crescer exponencialmente, sendo que se em 2011 se contabilizavam 148.784 queixas, o número cresceu 36% em 2012, com 206.146 queixas registadas, 8% em 2013 com 222.434 queixas registadas e com um aumento de 13% em 2014, com 250.356 queixas apresentadas. Em 2015, foram efectuadas 303.548 queixas, num aumento de 21% relativamente ao ano anterior. Com este panorama e duplicação de queixas efectuadas, grossus modus, no período temporal identificado, parece que a utilização deste mecanismo é garantida com uma adopção quase natural por parte dos consumidores portugueses (gráfico 1).

Interessante será, também, ver quais as principais entidades que receberam o maior número de reclamações. Por referência ao ano de 2015, e às 303.548 reclama-

(ERS) com 52.215 reclamações, e a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) com umas impressionantes 155.612 reclamações. Daqui resulta que as cinco entidades com maior número de reclamações recebidas, as cinco que acabámos de citar, acabam por representar 92% do total enunciado. Sendo que existe um grande gap entre as três primeiras entidades (ANACOM, ERS e ASAE) e as restantes, sendo igualmente certo que a ASAE tem mais do dobro das reclamações em relação à segunda entidade mais visada (gráfico 2).

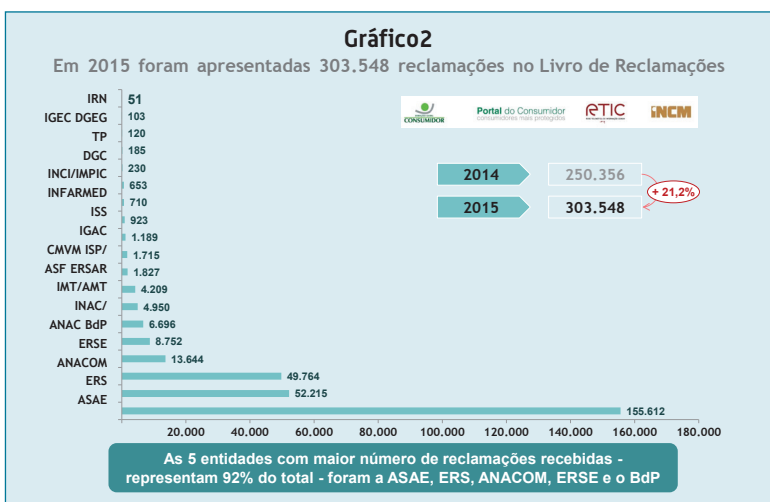
fornecedores de bens e prestadores de serviços. Uma das novidades mais badaladas relaciona-se com o facto de esses fornecedores de bens e serviços essenciais terem que, no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da sua apresentação na plataforma digital, apresentarem a devida resposta à reclamação submetida.

Obviamente que o objetivo deste novo Livro de Reclamações Online (LRO) é claro. Visa, sobretudo, dar resposta a um mundo cada vez mais digitalmente exigente, não só num patamar de utili-



O Decreto-Lei n.º 74/2017, que implementa as medidas de simplificação administrativa Simplex + 2016, aposta numa modernização do tradicional panorama, através da previsão e operacionalização do novo Livro de Reclama-

ção, mas também enquadrando a nova realidade da venda online que solicita, nos casos identificados, uma apresentação de reclamação mais simplificada, directa e imediata, possibilitando o acompanhamento em tempo real das reclamações. Tudo isto, claro está, num patamar de protecção dos consumidores. Sendo ainda cedo para aferir das virtualidades deste novo instrumento, parece-nos proveitoso acompanhar as dúvidas levantadas pela DECO no sentido deste LRO estar previsto apenas, para já, aos serviços públicos essenciais, o que poderá limitar a sua aplicabilidade, sendo também importante realçar que o prazo de resposta supra identificado apenas se aplicará com carácter de obrigatoriedade nos casos dos serviços essenciais. O que parece, também, lançar a dúvida sobre a eventual existência de sectores ou espaços de vazio de regulamentação e aplicabilidade do LRO. Por último, não podemos também esquecer que o mundo virtual acaba por lançar este instrumento numa provável e expectável massificação que pode subverter e relativizar a sua utilização. Todas estas preocupações só serão resolvidas com o desenvolvimento desta nova ferramenta sendo que, esperamos, este novo LRO não seja alvo de reclamação!



ções efectuadas, será interessante verificar que as entidades com mais reclamações recebidas foram o Banco de Portugal, com 8.752 reclamações, a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos com 13.644 reclamações, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) com 49.764 reclamações, a Entidade Reguladora da Saúde

ções Eletrónico. Numa primeira fase, esta obrigação de disponibilização em formato eletrónico do livro de reclamações será apenas aplicável, desde 01 de Julho, e num modelo transitório, aos prestadores de serviços públicos essenciais, sendo que a 01 de Julho de 2018, prevê-se o alargamento posterior dessa obrigação a outros

Legal & Imobiliário

MARIA DOS ANJOS GUERRA  
marianjosguerra-3012p@adv.ao.pt



DIREITO DE PROPRIEDADE

## ÁRVORES E ARBUSTOS

ÁRVORE INVASORA DE IMÓVEL VIZINHO

**No terreno de uma das casas vizinhas que confronta com o jardim da casa onde moro, alguns ramos de uma árvore de grande porte cresceram para cima do meu jardim e, o que é mais grave, as raízes e tronco da referida árvore estão a empurrar o muro que separa o imóvel do meu vizinho, do jardim de minha casa.**

**Será que posso mandar cortar os ramos e as raízes que estão a incomodar?**

**O problema é que não sei como fazer para evitar que o tronco da árvore empurre o muro sem colocar em risco a árvore e o próprio muro. Poderei obrigar o proprietário da árvore a resolver o problema?**

Salvo o disposto na lei relativamente a restrições, constantes de legislação específica, referentes à plantação ou sementeira de eucaliptos, acácias, ou outras árvores igualmente nocivas nas proximidades de terrenos cultivados, terras de regadio, nascentes de água ou prédios urbanos, ou outras restrições impostas por motivos de interesse público, é lícita a plantação de árvores e arbustos até à linha divisória dos prédios, sem que seja imposto, para o efeito, qualquer distanciamento mínimo.

Contudo, dado que a propriedade dos imóveis abrange o espaço aéreo

ou troncos indesejados.

Decorridos os referidos três dias, após a interpelação, sem que o vizinho proceda conforme o pretendido, efetivamente, o leitor poderá substituir-se ao mesmo e cortar os ramos, raízes ou troncos da árvore do prédio vizinho que pendam sobre o seu jardim.

Embora do exposto resulte que o leitor possa exercer o seu direito desde que previamente tenha solicitado ao vizinho, proprietário da árvore, a realização da referida ação sem que este a tenha executado no prazo de três dias, há casos em que ao proprietário do

**É permitido ao dono do prédio vizinho, arrancar e cortar as raízes que se introduzirem no seu terreno e o tronco ou os ramos que sobre ele propenderem**

correspondente à sua superfície, bem como o subsolo, com tudo o que neles se contém e não se encontre desintegrado do domínio público, é permitido ao dono do prédio vizinho, arrancar e cortar as raízes que se introduzirem no seu terreno e o tronco ou os ramos que sobre ele propenderem, se o dono da árvore, sendo instado judicial ou extrajudicialmente para o efeito, o não fizer dentro de três dias.

Pelo exposto o leitor poderá enviar carta registada com aviso de receção, ao vizinho, solicitando que este proceda, no referido prazo, ao corte dos ramos, raízes

prédio onde se verifica a intromissão das raízes é impossível proceder ao corte das mesmas, nomeadamente pelo facto das árvores estarem juntas a muros nos quais a infiltração das raízes pode causar danos, sem que ele possa atuar de acordo com o indicado procedimento.

Nesses casos mais complicados tem vindo a admitir-se que, ao proprietário lesado, seja permitido impor, ao dono das árvores, a prática dos atos necessários a evitar os referidos danos, exigindo-lhe que execute os cortes em questão, conforme se mostre necessário no caso.