

## ESTABELECIMENTOS DE PRESTADORES DE SERVIÇOS DE INTERESSE GERAL

- > Serviço de fornecimento de água por entidades gestoras concessionárias multimunicipais e municipais.
- > Serviço de fornecimento de electricidade.
- > Serviço de fornecimento de gás.
- > Serviços de comunicações electrónicas (telefones fixo e móvel, Internet, televisão por cabo, etc.).
- > Serviços de transportes aéreos.
- > Serviços de transportes ferroviários.
- > Serviços de transportes rodoviários.
- > Serviços de transportes marítimos e fluviais.
- > Serviços postais.

## ESTABELECIMENTOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DO TURISMO E LAZER

- > Agências de viagens e turismo.
- > Campos de férias.
- > Empreendimentos turísticos (hotéis, pensões, pousadas, etc).
- > Empresas de animação turística.
- > Estabelecimentos de Restauração e Bebidas.
- > Estabelecimentos termais.
- > Marina de Ponta Delgada.
- > Parques de campismo, públicos e privados.
- > Recintos com diversões aquáticas.
- > Salas de Jogo do Bingo.
- > Turismo da natureza.
- > Turismo no espaço rural.

## ESTABELECIMENTOS DAS INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE SEGURANÇA SOCIAL EM RELAÇÃO AOS QUAIS EXISTEM ACORDOS DE COOPERAÇÃO CELEBRADOS COM OS CENTROS DISTRITAIS DE SEGURANÇA SOCIAL

- > Cantinas sociais.
- > Casas-abrigos.
- > Centros comunitários.

- > Centros de actividades de tempos livres.
- > Centros de actividades ocupacionais para deficientes.
- > Centros de dia.
- > Creches.
- > Estabelecimentos de apoio social.
- > Instituições particulares de solidariedade social.
- > Lares para crianças e jovens.
- > Lares para idosos.
- > Lares para pessoas com deficiência.
- > Pré-escolar.
- > Serviços de apoio domiciliário.

## ESTABELECIMENTOS DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS NA ÁREA DA SAÚDE

- > Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicod dependência.
- > Unidades privadas de saúde com actividade específica.
- > Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro.

## SERVIÇOS BANCÁRIOS E SEGUROS

- > Instituições de crédito (bancos, caixas económicas, sociedades de locação financeira, sociedades financeiras para aquisições a crédito, etc.).
- > Sucursais das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores e corretores de seguros onde seja efectuado atendimento ao público.

## ENSINO

- > Estabelecimentos dos ensinos básico, secundário e superior particular e cooperativo.

## ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Tendo em vista assegurar uma melhor administração, com mais cidadania, garantindo que os utentes dos serviços públicos tenham um meio célere e eficaz de exercer o seu direito de reclamação, a Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro, veio estabelecer a obrigatoriedade de adopção do livro de reclamações nos locais onde seja efectuado atendimento ao público.

- > Locais de atendimento de utentes de serviços públicos.
- > Postos consulares.

O Livro de Reclamações (livro amarelo), dispõe de 4 folhas, para registo de cada reclamação. O original fica no serviço/organismo. As cópias, “**via azul**” e “**via amarela**”, devem ser remetidas, no prazo de 5 dias úteis, para o gabinete do membro do Governo que tutela o serviço e para o membro do Governo que tutela a Administração Pública, respectivamente. A “**via verde**” destina-se ao reclamante.

O reclamante deve ser sempre informado da decisão que recaiu sobre a reclamação apresentada.

### Legislação Aplicável:

Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro  
Portaria 355/97, de 28 de Maio  
Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril



**CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR**  
INSTITUTO DO CONSUMIDOR  
Praça Duque de Saldanha, 31-1º – 1069-013 – Lisboa  
Telf: +351 213 564 750/52 – Fax: +351 213 564 712  
redeje@ic.pt – euroconsumo@ic.pt  
<http://www.consumidor.pt/cec>



Com o apoio da Comissão Europeia



# Livro de Reclamações Complaints Book

Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações |  
This establishment has a complaints book

\*Entidade Competente |  
Competent Authority

\*Morada | Address

\*A preencher pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços  
To be filled in by the product supplier or service provider

# Livro de Reclamações

O Livro de Reclamações pretende assegurar um meio célere e eficaz do consumidor/utente exercer o seu direito de reclamação, sempre que entender que os seus direitos não foram devidamente acautelados ou que não foram satisfeitas as expectativas no que diz respeito à qualidade do serviço e atendimento prestado.

A generalidade dos estabelecimentos que têm atendimento ao público são obrigados por lei a dispor de livro de reclamações e devem ter afixado de forma bem visível um aviso dando conta da existência e disponibilidade do Livro.

Em caso de recusa de disponibilização imediata e gratuita do Livro de Reclamações, o consumidor/utente pode sempre exercer o seu direito de reclamação da seguinte forma:

- > Solicitando a presença de um agente de autoridade para que lhe seja facultado o Livro de Reclamações ou para que o mesmo agente tome nota da ocorrência;
- > Enviando uma comunicação à entidade competente dando conta, naturalmente, da circunstância agravante constituída pela recusa de entrega do Livro.

Antes de preencher a folha de reclamação deve ler atentamente as instruções constantes do Livro de Reclamações.

Ao efectuar a reclamação, o consumidor/utente deve identificar-se correctamente e descrever de forma clara, objectiva e concisa a razão de ser da reclamação, bem como os factos importantes para a correcta percepção do problema.

Caso o consumidor/utente decida remeter a reclamação à entidade competente deve juntar elementos comprovativos dos factos que motivaram a reclamação (facturas, morada, testemunhas).

**Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação deve verificar o leiteiro afixado no estabelecimento.**

## FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Original\* | Original\*\*

### Atenção | 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 do 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 | Name of the product supplier/service provider

b) Morada | Address

**2 - Identificação do reclamante | Identification of the complainant**

a) Nome | Name

b) Morada | Address

c) Nacionalidade | Nationality

d) Tel | Telephone

e) Passaporte ou BI | Identity card

f) E-mail

**3 - Motivo da reclamação | Cause of complaint**

Data | Date

Hora | Time

(Assinatura do reclamante | Signature of the complainant)

\* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE CINCO DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09

\*\* 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 FIVE WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09

Cada Livro de Reclamações é constituído por 25 impressos para reclamações individuais, feitos em triplicado. O **original** da folha de reclamação deve ser remetido pelo fornecedor do bem/prestador do serviço à entidade competente no prazo de cinco dias úteis.

O **duplicado** é obrigatoriamente entregue ao reclamante, que o pode endereçar, querendo, à entidade competente, beneficiando agora de uma forma mais prática de o fazer: bastará seguir as instruções de dobragem e colagem constantes do seu verso.

O **triplicado** é parte integrante do Livro de Reclamações e dele não pode ser retirado.

Cabe às entidades de controlo de mercado ou às entidades reguladoras competentes receber as reclamações e instaurar os procedimentos adequados se os factos resultantes das reclamações indiciarem a prática de contra-ordenação.

### Legislação Aplicável:

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro

**Os consumidores/utentes têm o direito a ser atendidos com cortesia e eficiência, mas devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.**

## ENTIDADES/ORGANISMOS COM LIVRO DE RECLAMAÇÕES

### ESTABELECIMENTOS DE VENDA AO PÚBLICO E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- > Agências funerárias.
- > Centros de bronzamento artificial.
- > Centros de exames de condução.
- > Centros de inspecção automóvel.
- > Empresas de mediação imobiliária.
- > Escolas de condução.
- > Estabelecimentos de comércio a retalho (sector alimentar, não alimentar e misto) e conjuntos comerciais.
- > Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada.
- > Estabelecimentos de tatuagens

- e colocação de *piercings*.
- > Estabelecimentos de venda e de reparação de automóveis novos e usados.
- > Farmácias.
- > Lavandarias e estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria.
- > Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície.
- > Postos de abastecimento de combustíveis.
- > Recintos de espectáculos de natureza artística.
- > Salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar, independentemente da denominação adoptada.