



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP

Delegação Regional do Norte
Centro de Emprego e Formação Profissional de Vila Nova de Gaia

Livro de Reclamações

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

Informações úteis

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu





Livro de Reclamações

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Duplicado* | Duplicate**

Atenção | Attention:

Use caneta esferográfica e escreva com letra legível de forma concisa e objectiva | Use a ball-point pen and write legibly, concisly 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

Modelo - 1998 (Evolução do ROL e 4)

Data | Date

Hora | Time

(Assinatura do reclamante | Signature of the complainant)

Destacar pelo plicotado, humedecer a superfície de cola e dobrar ao meio.
Cut along the dotted line, moisten the gummed area and fold in half.

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO UTENTE QUE O PODE REMETER QUERENDO À ENTIDADE COMPETENTE, PARA O EFETO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA UNIDADE.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CUSTOMER'S POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY. FOR THIS PURPOSE, PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Triplcado* | Tripled**

Atenção | Attention:

Use caneta esferográfica e escreva com letra legível de forma concisa e objectiva | Use a ball-point pen and write legibly, concisly 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

Modelo - 1998 (Evolução do ROL e 4)

Data | Date

Hora | Time

(Assinatura do reclamante | Signature of the complainant)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE TRÍPLICADO DEVE FICAR INTEGRANTE DO LIVRO E NÃO PODE SER REMOVIDO.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS TRIPPLICATE COPY REMAINS AN INTEGRAL PART OF THE BOOK AND MAY NOT BE REMOVED.

Cofinanciado por:





Livro de Reclamações

O que é e para que serve?

O livro de reclamações é um dos meios mais práticos e comuns para o consumidor apresentar queixa. Quando algo não corre bem na prestação de um serviço ou na compra de um produto, o consumidor pode solicitar este livro e reclamar logo nesse local, sem nenhum encargo.

Mesmo que a entidade a quem a queixa é enviada já não possa solucionar o problema, esta forma de reclamar pode ajudar a evitar que outros cidadãos sejam prejudicados pelas mesmas razões.



Livro de reclamações

O que é e para que serve?

Tornar mais célere a resolução de conflitos entre os consumidores e os agentes económicos é o principal objectivo do Livro de Reclamações.

Através deste guião, os fornecedores e prestadores de serviços podem descobrir como comprar ou disponibilizar este meio prático de apresentação de queixas.

Na gestão de qualquer litígio, o mais importante é não esquecer que o reclamante tem sempre o direito de ser atendido com cortesia e eficiência, da mesma forma que deve respeitar as normas usuais da sociabilidade no relacionamento com os profissionais que o servem.



Livro de Reclamações

◆ 1- Quem deve disponibilizar Livro de Reclamações

Regra geral, todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que prestem atendimento ao público são obrigados a apresentar um Livro de Reclamações, e prestar esclarecimentos sobre o seu preenchimento.



Livro de Reclamações

◆ 2-Onde comprar o Livro de Reclamações?

Por 18,56 euros é possível adquirir o Livro de Reclamações

na **Imprensa Nacional - Casa da Moeda** ,

na **Direcção-Geral do Consumidor**

ou nas entidades reguladoras competentes, conforme

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



Livro de reclamações

◆ 3-Quando facultar o Livro?

Os agentes económicos não podem, em ocasião nenhuma, negar-se a disponibilizar o Livro de Reclamações a quem o solicite.

Os reclamantes que virem este seu direito negado podem chamar uma autoridade policial, com o objectivo de tomar nota da ocorrência e fazer chegar o problema à entidade competente que fiscaliza o sector em questão.



Livro de Reclamações

◆ 4-Afixar o Letreiro

As empresas têm de afixar um letreiro com a informação: “este estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações”. Para além desta frase, é ainda necessário indicar a identificação completa e a morada da entidade reguladora responsável pelo seguimento das queixas na área em causa.

Para além de ser colocado num local visível, o letreiro deve ser composto por caracteres facilmente legíveis.



Livro de Reclamações

◆ 5-Preencher o Livro de Reclamações

Todos os funcionários que fazem atendimento ao público devem saber como funciona o Livro de Reclamações e ser capazes de acompanhar devidamente os queixosos.

Modelo do Livro

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

Cofinanciado por:





Livro de Reclamações

◆ Preenchimento da Reclamação

O formulário da queixa deve ser redigido a esferográfica, com letra legível, de forma concisa e objectiva.

Cabe à entidade que apresenta o livro garantir que o reclamante insere todos os elementos relativos a sua identificação, bem como os que dizem respeito ao prestador de serviço.

Da mesma forma, deve-se sempre verificar se os factos que constituem o motivo da reclamação são descritos de forma completa.



Livro de Reclamações

Preenchimento da Reclamação

- Use sempre uma esferográfica (para que a queixa não possa ser apagada) e escreva de forma legível. Se achar necessário, faça um rascunho numa folha à parte, para que a reclamação final seja o mais concisa e objectiva possível.
- Depois de indicar qual o estabelecimento ou serviço em causa (nome e morada), identifique-se corretamente (com o seu nome, morada e número de bilhete de identidade ou de passaporte) e refira os motivos que conduziram à reclamação, bem como a data e a hora em que fez a queixa.
- Guarde toda a documentação que comprove o objecto da reclamação (tais como facturas, contratos, brochuras, fotografias, etc.), bem como a cópia da queixa a que tem direito. Procure também obter o testemunho de quem possa comprovar aquilo que alega.



Livro de Reclamações

◆ 6-Entregar o Duplicado

O agente económico tem de entregar o duplicado da reclamação ao cidadão queixoso, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte do Livro de Reclamações e dele não pode ser retirado.

Embora não seja sua obrigação, o reclamante, caso pretenda, pode remeter o duplicado da folha de reclamação à entidade reguladora do sector, de acordo com as instruções nele constantes. Ao formulário da queixa deve procurar juntar elementos comprovativos da situação, como faturas, nomes de testemunhas, etc.



Livro de Reclamações

◆ 7-Enviar a Queixa

É dever do fornecedor do bem, do prestador de serviços ou do funcionário do estabelecimento enviar a reclamação à entidade reguladora competente.

Para isso, tem apenas de destacar o original do Livro de Reclamações e enviá-lo no prazo de cinco dias úteis, a contar da data de apresentação da queixa.

Nota: Se o cliente decidir anular a reclamação deve sempre indicar os motivos que o levaram a alterar a decisão. O agente económico, por sua vez, tem de remeter também a anulação ao organismo fiscalizador.



Livro de Reclamações

◆ 8-Arquivo do Livro de Reclamações

As empresas devem manter os Livros de Reclamações encerrados pelo menos durante três anos. A organização do arquivo é estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.



Livro de Reclamações

◆ 9-Comprar um Novo Livro

Sempre que um Livro termine, o fornecedor de bens deve adquirir um novo nos locais mencionados no passo 2.

Em caso de perda ou extravio, o prestador de serviços tem de avisar imediatamente a entidade reguladora junto da qual adquiriu o Livro.

De qualquer modo, durante o período em que não disponha de Livro, a empresa é obrigada a informar os clientes dessa situação, esclarecendo qual é a entidade a que devem recorrer para apresentar reclamações.



LIVRO DE RECLAMAÇÕES on-line

O livro de reclamações eletrónico, disponível desde 1 de julho de 2017 apenas para os serviços públicos essenciais, passou a ser obrigatório para outras atividades económicas a partir de 1 de julho de 2018.

Cofinanciado por:





O livro de reclamações eletrónico destina-se a quem?

O livro de reclamações eletrónico dirige-se aos consumidores e utentes, portugueses e estrangeiros, havendo uma versão em inglês na plataforma www.livroreclamacoes.pt .



**LIVRO DE RECLAMAÇÕES
FORMATO ELETRÓNICO**



O que é o Livro de Reclamações Electrónico?

O **Livro de Reclamações Electrónico** é uma medida do Programa SIMPLEX+ que visa digitalizar, modernizar e facilitar todos os pedidos de informação e reclamação por parte dos consumidores e utentes.

Esta medida para além de digitalizar uma solução que apenas existia em formato físico, também garante que todos os pedidos sejam controlados e verificados pela entidade reguladora.



Através da plataforma digital do Livro de Reclamações é possível:

- Fazer uma reclamação ao operador / prestador de serviço;
- Apresentar um elogio ou sugestão ao operador / prestador de serviço;
- Pedir informação à Entidade Reguladora;
- Consultar o estado da reclamação efectuada.



Sou obrigado a ter Livro de Reclamações Electrónico na minha loja online?

Como indicado no folheto explicativo da Direcção Geral do Consumidor, são abrangidos pelo regime jurídico de livro de reclamações, todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que:

Cofinanciado por:





Comercializam em espaço físico e que estejam obrigados a ter Livro de Reclamações físico;

Comercializam em espaço físico e também através de canal digital;

Comercializam através de canal digital.



Caso exista uma reclamação, o prestador de serviços/fornecedor de bens deve responder à reclamação no prazo de 15 dias úteis a contar da data da receção da mesma.

Como posso aderir ao Livro de Reclamações Electrónico?

Através da plataforma disponibilizada em <https://www.livroreclamacoes.pt/pt/web/guest/registar>.



Que informação devo colocar na minha loja online?

Todas as lojas online que estejam abrangidas, devem apresentar no seu website a informação da existência do Livro de Reclamações Electrónico.

Deverão também disponibilizar um link directo para a página da plataforma do Livro de Reclamações: www.livroreclamacoes.pt.

Este link deverá ser colocado em local visível e de forma destacada no website.