

Livro de Reclamações

O Livro de Reclamações é um instrumento de defesa dos direitos dos consumidores.
Saiba como deve utilizá-lo.





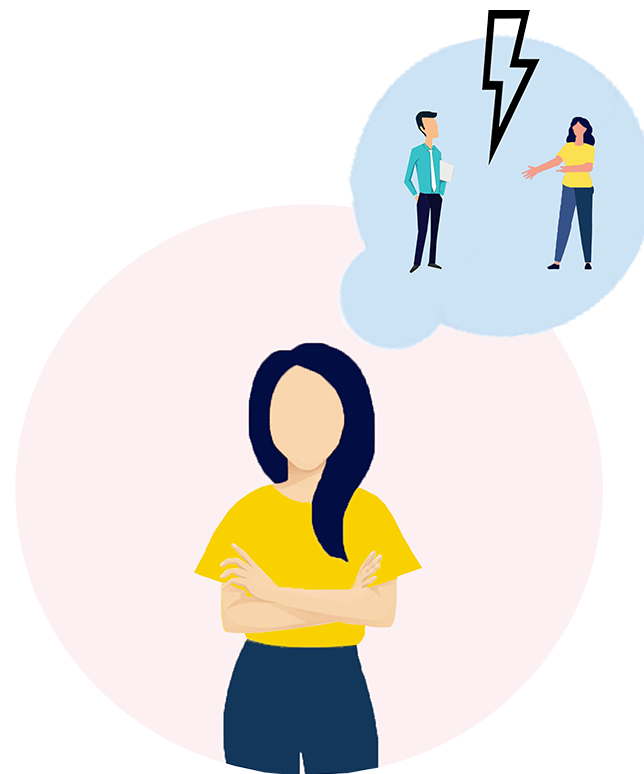
**Os seus direitos de consumidor não foram respeitados?
Tem um conflito de consumo?**

Tente resolver diretamente com o operador económico.



O seu problema subsiste?

Então apresente a sua reclamação no Livro de Reclamações.





Onde encontrar o Livro de Reclamações?

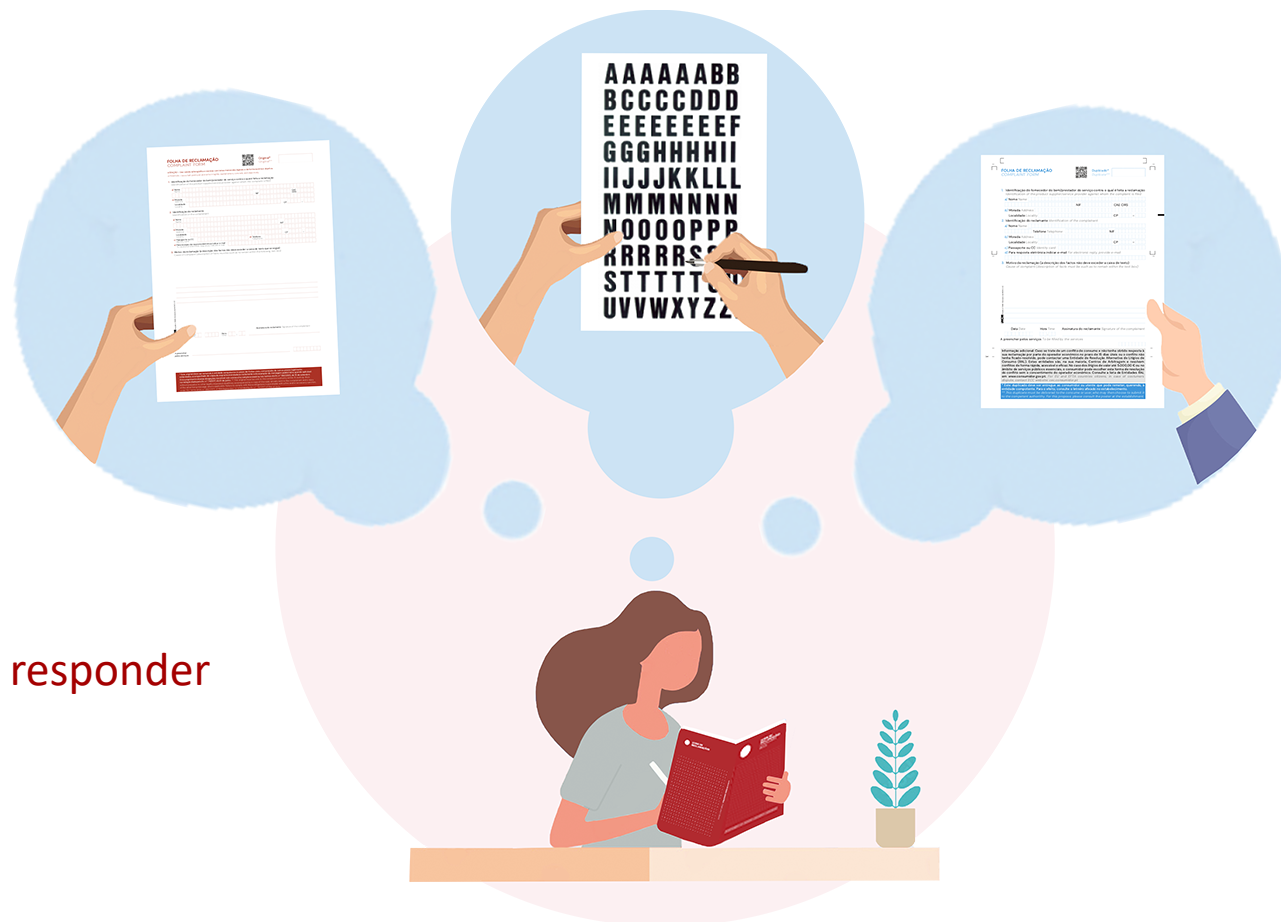
Saiba que além do Livro de Reclamações em papel, tem à sua disposição a versão eletrónica e uma aplicação que pode descarregar no seu telemóvel.

Se utilizar o Livro no formato físico, deve:

- Utilizar apenas uma folha de reclamação;
- Escrever com esferográfica em letras maiúsculas;
- Receber o duplicado da reclamação.

O original da reclamação é submetido pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços à Entidade Reguladora e/ou Fiscalizadora competente no prazo máximo de 15 dias úteis

Nota: Apesar de recomendado, o operador não é obrigado a responder (excepto Serviços Públicos Essenciais).

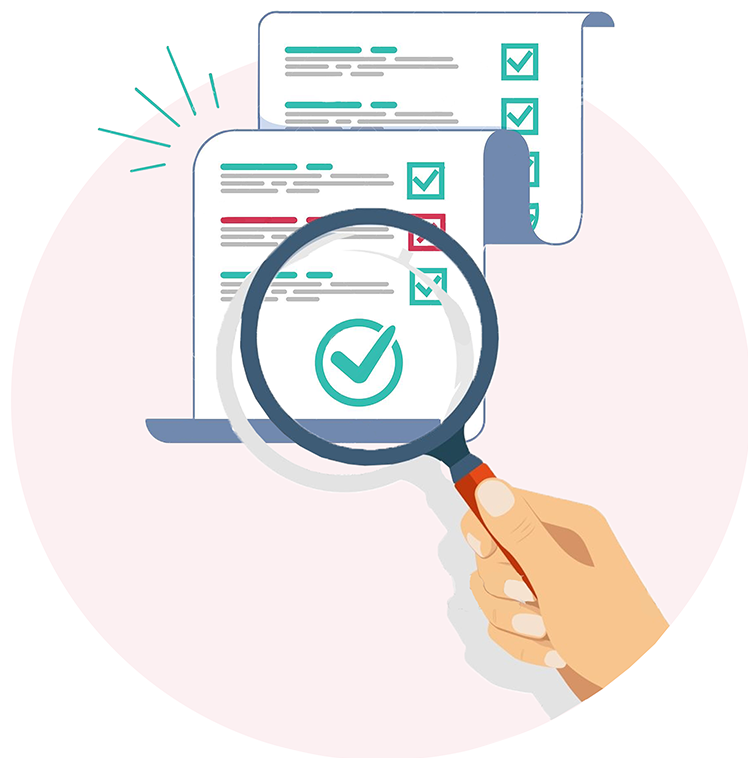




Se desejar:

Pode remeter o duplicado à Entidade Reguladora e/ou Fiscalizadora competente. Neste caso, junte a documentação relevante (ex.: fatura, contrato, correspondência trocada, fotografia) de forma a permitir uma melhor análise do problema.

Consulte o letreiro do Livro de Reclamações afixado no estabelecimento para saber qual a entidade competente.



O que faz a Entidade Reguladora e/ou Fiscalizadora competente?

A Entidade Reguladora e/ou Fiscalizadora competente Analisa, investiga e pune com sanções, se verificar a existência de práticas contrárias à lei. Também dirige recomendações aos profissionais do setor.

E a resolução do conflito de consume entre o profissional e o consumidor?

Esta é uma tarefa que cabe às Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, aos Julgados de Paz ou aos Tribunais.





Atenção!

Se optar pelo formato eletrónico do Livro de Reclamações em www.livroreclamacoes.pt saiba que o operador económico tem a obrigação de lhe responder no prazo de 15 dias úteis.

No formato físico do livro, esta obrigação só se aplica aos prestadores de Serviços Públicos Essenciais (água e resíduos. Energia, comunicações eletrónicas e serviços postais e transportes).

E lembre-se, caso não tenha resolvido o problema recorra a uma Entidade RAL.

Quem são as Entidades RAL?

As entidades RAL (Resolução Alternativa de Litígios) são na sua maioria Centros de Arbitragem que resolvem conflitos de forma rápida, acessível e eficaz.

Nos litígios até 5.000€ ou dos serviços públicos essenciais, o consumidor pode obrigar o profissional a sujeitar-se a esta forma de resolução de conflitos de consume.

Consulte a lista de entidades RAL no sítio da internet da Direção-Geral do Consumidor em: www.consumidor.gov.pt.



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM