

**SABER MAIS SOBRE O  
LIVRO DE RECLAMAÇÕES.**

# O LIVRO DE RECLAMAÇÕES

## UM POUCO DE HISTÓRIA SOBRE O LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Datam dos finais dos anos 60 os primeiros diplomas que estabeleceram a obrigatoriedade de existência do livro de reclamações enquanto instrumento de cidadania.

- ▶ Ano de 1969 – Estabelecimentos hoteleiros /restauração e bebidas;
- ▶ Ano de 1973 – Agências de viagens e turismo;
- ▶ Ano de 1985 - Salas de jogo do bingo;
- ▶ Ano de 1992 – Lojas de mediação imobiliária;
- ▶ Ano de 1993 - Unidades privadas de saúde;
- ▶ Ano de 2001 - Agências funerárias;
- ▶ Ano de 2003 - Campos de férias;
- ▶ Ano de 2004 - Estabelecimentos termais;
- ▶ Ano de 2005 - Estabelecimentos de bronzamento artificial.

Como consequência da diversidade da legislação indicada, foram criados vários modelos de livros de reclamações e diferentes procedimentos consoante a actividade em causa.

Em Setembro de 2005 é publicado o Decreto-lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto alargado de sectores para além dos acima indicados e uniformiza os procedimentos.

Em Novembro de 2007 é publicada a 1ª alteração ao DL n.º 156/2005. Este diploma alargou a obrigação de disponibilização do Livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que cumulativamente reúnam os seguintes requisitos:

- Se encontrem instalados em estabelecimentos fixos ou permanentes e neles exerçam a respectiva actividade;
- Tenham contacto com o público, designadamente, através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos ou de serviços ou de manutenção das relações de clientela.

## LIVRO DE RECLAMAÇÕES

**Reclamar é um direito.**

**O exercício deste direito pressupõe o respeito pelas regras e procedimentos legais.**

**A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação do livro de reclamações.**

**A folha de reclamação é composta por vários campos destinados ao preenchimento por parte do reclamante.**

O livro de reclamações é composto por 25 folhas de reclamação em triplicado.

O **Original** da folha destina-se a ser remetido à entidade competente no prazo de 10 dias úteis.

O **Duplicado** deve ficar na posse do reclamante.

O **Triplificado** deve permanecer no livro.



## ORIGINAL

**FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM**

Original\* | Original\*\*

**ATENÇÃO | ATTENTION:**  
USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJECTIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY  
PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTES LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

**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 | NAME \_\_\_\_\_ CAE \_\_\_\_\_

b) MORADA | ADDRESS \_\_\_\_\_  
LOCALIDADE | LOCALITY \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

**2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT**

a) NOME | NAME \_\_\_\_\_ b) E-MAIL \_\_\_\_\_

c) MORADA | ADDRESS \_\_\_\_\_  
LOCALIDADE | LOCALITY \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY \_\_\_\_\_

e) PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD \_\_\_\_\_ f) TEL | TELEPHONE \_\_\_\_\_

**3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT** (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Modulo n.º 1898 (Exclusivo de INCM, S.A.)

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 DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09 ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11**

**\*\* 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 TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09 MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11**

## FIQUE A SABER

- ✓ Antes de preencher o formulário, leia com atenção a folha de instruções do livro de reclamações.
- ✓ Utilize caneta esferográfica e escreva com letra MAIÚSCULA .
- ✓ Preencha correctamente todos os campos da folha.
- ✓ Lembre-se que a reclamação vai ser analisada pela entidade competente.
- ✓ Lembre-se que sem o preenchimento do campo destinado ao passaporte/Bi, não poderá consultar a sua reclamação no site da RTIC.
- ✓ Seja objectivo e conciso. Não exceda o campo de texto destinado à descrição dos factos.
- ✓ Para reclamar, utilize apenas uma folha de reclamação.

## NÃO ESQUECER:

Ler instruções;

Escrever com letra MAIÚSCULA;

Preencher todos os campos da folha;

Na descrição dos factos, ser conciso, objectivo e não exceder a caixa de texto disponível;

Datar e assinar a folha de reclamação.

## DUPLICADO

**FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM**

Duplicado\* | Duplicate\*\*

**ATENÇÃO | ATTENTION:**  
 USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJECTIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY  
 PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

**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 | NAME \_\_\_\_\_ CAE \_\_\_\_\_

b) MORADA | ADDRESS \_\_\_\_\_  
 LOCALIDADE | LOCALITY \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

**2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT**

a) NOME | NAME \_\_\_\_\_

b) E-MAIL \_\_\_\_\_

c) MORADA | ADDRESS \_\_\_\_\_  
 LOCALIDADE | LOCALITY \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY \_\_\_\_\_

e) PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD \_\_\_\_\_ f) TEL | TELEPHONE \_\_\_\_\_

**3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT** (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Modulo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S. A.)

DATA | DATE \_\_\_\_\_ HORA | TIME \_\_\_\_\_  
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT) \_\_\_\_\_

Destacar pelo picotado, 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 EFEITO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA LIVRO.

\*\* 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.

## FIQUE A SABER

### É obrigatório entregar o duplicado ao reclamante?

Constitui obrigação do profissional entregar o duplicado ao reclamante.

O duplicado pode ser enviado à entidade competente, bastando que o transforme em envelope-mensagem, devendo, para o efeito, obedecer às regras de dobragem e colagem e preencher os campos constantes do respectivo verso.

REMETENTE | FROM \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DESTINATÁRIO | TO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**A realização da reclamação no livro de reclamações constitui uma forma de participação dos cidadãos na defesa dos direitos de cidadania.**

**A formulação da reclamação implica uma atitude responsável.**

**Respeite e siga as regras e procedimentos estabelecidos.**

### O que é a RTIC?

A RTIC é a sigla utilizada para se referir a “Rede Telemática de Informação Comum” disponível num site da internet através do qual as entidades reguladoras e de controlo de mercado disponibilizam informação sobre o tratamento de reclamações que tiverem sido apresentadas nos livros de reclamações.

### O que é que pode encontrar no site da RTIC?

Na RTIC pode encontrar toda a informação útil sobre o livro de reclamações, incluindo legislação aplicável e links para as entidades reguladoras e de controlo de mercado e informação sobre o estado das reclamações.

### Quem é que pode aceder à informação sobre a reclamação?

O consumidor/utente que tiver efectuado uma reclamação no livro de reclamações, bem como o fornecedor do bem ou prestador do serviço reclamado.

### Quais são os requisitos de acesso à informação sobre a reclamação?

Para aceder à informação sobre o estado da reclamação, o consumidor tem, desde logo, de ter preenchido correctamente os campos de preenchimento constantes da folha de reclamações, em especial o **campo referente ao número de Passaporte /BI**.

Se o consumidor não tiver preenchido o campo destinado ao número de Passaporte/Bi, não terá acesso à informação.

<http://rtic.consumidor.pt>

### Quais os passos a seguir para aceder à informação sobre uma reclamação efectuada no livro de reclamações disponibilizado no estabelecimento?

Para aceder à informação, comece por clicar na área 01 Consumidores e Operadores Económicos. De seguida introduza os dados

solicitados no ecrã, a saber:

- a) O Número da reclamação (na posse do duplicado verifique o número constante do canto superior direito).
- b) O n.º do BI/Passaporte/Cartão de Cidadão (número a inserir deve coincidir com o n.º inscrito na folha de reclamação aquando do preenchimento da folha no estabelecimento).

### De quem é a responsabilidade da informação colocada na RTIC?

A responsabilidade da informação relativa à reclamação compete à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado que no caso recepcionou e tratou a reclamação, registando-a na RTIC.

### Que deve o consumidor fazer se pretender obter mais informação além da informação de estado, relativamente ao tratamento da sua reclamação?

O consumidor pode solicitar informações adicionais junto da entidade reguladora ou da entidade de controlo de mercado que no caso for competente para tratar a reclamação. Para saber qual a entidade competente, consulte o link Grelha de entidade constante da página inicial da RTIC.

## PREGUNTAS MAIS FREQUENTES

**P: Qual é a importância da folha de instruções do livro de reclamações?**

R: É na folha de instruções que se encontram os procedimentos a observar na formulação de uma reclamação e a informação sobre a entidade competente para onde deverá ser enviada a folha.

**P: Qual é a necessidade de se preencher tantos campos da folha?**

R: A identificação correcta de ambas as partes permite à entidade competente saber quem é que reclamou e quem é a entidade reclamada. Estes dados irão permitir à entidade competente comunicar com o profissional e responder ao reclamante.

**P: Por que razão é importante preencher o campo relativo ao Passaporte/BI?**

R: Porque este elemento de identificação é a chave de acesso à informação sobre o estado da reclamação no site da RTIC.

**P: É obrigatório entregar o duplicado ao reclamante?**

R: Sim, é obrigatório, nos termos do artigo 5º do DL n.º 156/2005, na redacção dada pelo DL n.º 371/2007.

**P: É importante ficar com o duplicado?**

R: É. O duplicado é a prova de que foi efectuada uma reclamação no livro de reclamações.

**P: É possível enviar o duplicado directamente para a entidade competente?**

R: É possível desde que se sigam os procedimentos indicados no próprio duplicado, devendo, para esse efeito, ser preenchidos os campos do verso destinados à identificação e morada da entidade competente.

**A realização da reclamação no livro de reclamações constitui uma forma de participação dos cidadãos na defesa dos direitos de cidadania.**

**A formulação da reclamação implica uma atitude responsável.**

**Respeite e siga as regras e procedimentos estabelecidos.**

<http://rtic.consumidor.pt>

