

Portaria nº 1288/2005, de 15 de Dezembro

O Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços mencionados no seu anexo I, prevê no artigo 7.º que o modelo do livro de reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de letreiro que deve ser afixado nos estabelecimentos comerciais, são aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo que tutelam as finanças e a defesa do consumidor.

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 7.º do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, manda o Governo, pelos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e da Inovação, o seguinte:

1.º

Âmbito

Pela presente portaria procede-se à aprovação do modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, com a alteração introduzida pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro, bem como à aprovação do modelo de letreiro a ser afixado nos respectivos estabelecimentos.

Alterado pela Portaria nº 70/2008, de 23 de Janeiro.

2.º

Modelos

1 - O modelo do livro de reclamações e o do letreiro constam, respectivamente, dos anexos I e II da presente portaria, que dela fazem parte integrante.

2 - 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.

3 - O duplicado da reclamação permite a sua transformação, após dobragem e colagem, em envelope de mensagem que pode ser endereçado e franqueado.

4 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os modelos são objecto de adequado tratamento gráfico, nomeadamente através de inclusão de cores e de holograma da Direcção-Geral do Consumidor e da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

Alterado pela Portaria nº 70/2008, de 23 de Janeiro.

3.º

Edição e venda do livro de reclamações

1 - O livro de reclamações é editado conjuntamente pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., e pela Direcção-Geral do Consumidor, constituindo modelo exclusivo da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

Alterado pela Portaria nº 70/2008, de 23 de Janeiro.

2 - O livro de reclamações é vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

3 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, o livro de reclamações pode ser vendido pelas entidades reguladoras e entidades de controlo de mercado competentes mencionadas no Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro, bem como pela Direcção-Geral do Consumidor.

Alterado pela Portaria nº 70/2008, de 23 de Janeiro.

4 - Para além das entidades mencionadas no número anterior, o livro de reclamações pode ainda ser vendido pelas associações representativas dos profissionais dos sectores de actividades abrangidos pelo regime constante no Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro, devendo estas para esse efeito estar autorizadas por despacho do director-geral do Consumidor, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da entrada do requerimento da entidade interessada.

Alterado pela Portaria nº 70/2008, de 23 de Janeiro.

4.º

Preço do livro de reclamações

1 - O preço de venda ao público do livro de reclamações é de € 18 por unidade e inclui o letreiro informativo constante do anexo II.

2 - Quando o livro de reclamações for vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., às entidades a que se referem os nºs 3 e 4 do nº 3.º aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:

- a) 20% para encomendas até 500 unidades;
- b) 30% para encomendas iguais ou superiores a 500 unidades;
- c) 40% para encomendas iguais ou superiores a 1000 unidades.

3 - O preço expresso em euros referido no nº 1 deste número, com poder aquisitivo referente ao ano de 2006, será actualizado quando se justifique com efeitos a partir de Março de cada ano, tendo em conta o índice médio de preços ao consumidor no continente, excluindo a habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

5.º

Registos

1 - Está sujeita a registo, a efectuar pelas entidades vendedoras nos termos do nº 3.º, a identificação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços a quem são vendidos livros de reclamações com indicação obrigatória das respectivas quantidades.

2 - No que se refere ao estabelecido no nº 4 do nº 3.º, a informação constante do registo é facultada sempre que seja solicitada pelas entidades reguladoras ou pelas entidades de controlo de mercado competentes.

3 - A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., comunica mensalmente à Direcção-Geral do Consumidor a lista das numerações de livros entregues às entidades reguladoras, às entidades de controlo de mercado competentes e às entidades autorizadas nos termos do nº 4 do nº 3.º da presente portaria a lista das numerações de livros vendidos directamente por si aos estabelecimentos.

Alterado pela Portaria nº 70/2008, de 23 de Janeiro.

4 - A Direcção-Geral do Consumidor apresenta anualmente ao membro do Governo que tutela a defesa do consumidor um relatório elaborado com base na informação disponibilizada pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

Alterado pela Portaria nº 70/2008, de 23 de Janeiro.

6.º

Livros de reclamações existentes

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., elabora e disponibiliza uma adenda para efeitos de inclusão nos livros de reclamações do modelo aprovado pela Portaria nº 1288/2005, de 15 de Dezembro, que à data da entrada em vigor da presente portaria se encontrem na posse das entidades editoras e entidades vendedoras mencionadas nos nºs 3 e 4 do nº 3.

Alterado pela Portaria nº 70/2008, de 23 de Janeiro.

7.º

Produção, gestão e reposição de livros de reclamações

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., assegura a produção, a gestão e a reposição de livros de reclamações com base na previsão de consumos fornecida pela Direcção-Geral do Consumidor.

Alterado pela Portaria nº 70/2008, de 23 de Janeiro.

8.º

Articulação entre a Direcção-Geral do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

No âmbito de aplicação da presente portaria, a Direcção-Geral do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., devem celebrar um protocolo que estabeleça o quadro de articulação entre ambas as entidades, os respectivos procedimentos e demais condições.

Alterado pela Portaria nº 896/2008, de 18 de Agosto.

9.º

Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2006.

Em 7 de Dezembro de 2005.

O Ministro de Estado e das Finanças, *Fernando Teixeira dos Santos*. - O Ministro da Economia e da Inovação, *Manuel António Gomes de Almeida de Pinho*.

ANEXO I

Alterado pela Portaria nº 896/2008, de 18 de Agosto.



AVISO

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE LIVRO DE RECLAMAÇÕES DEVE ESTAR SEMPRE DISPONÍVEL NO ESTABELECIMENTO, MESMO QUANDO OS RESPONSÁVEIS SE ENCONTREM AUSENTES, E DEVE SER IMEDIATAMENTE FACULTADO QUANDO SEJA SOLICITADO PELO UTENTE.

(A PREENCHER OBRIGATORIAMENTE PELA ENTIDADE QUE FORNECE ESTE LIVRO)

O presente Livro de Reclamações pertence a

(1) _____

(2) _____

Código do CAE Rev. 3 ____ _

Foi adquirido em ____ de ____ de 20 ____.

(3) _____

(4) _____

- (1) Denominação do fornecedor de bens/prestador de serviço.
(2) Morada do estabelecimento.
(3) Entidade que forneceu o Livro.
(4) Assinatura do responsável e carimbo da entidade.

Edição conjunta Direcção-Geral do Consumidor – Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

REMETENTE | FROM



DESTINATÁRIO | TO

FOLHA DE INSTRUÇÕES | INSTRUCTIONS SHEET

Antes de reclamar, leia com atenção

1. A reclamação deve ser redigida com esferográfica. A reclamação deve ser efectuada em LETRAS MAIÚSCULAS (A, B, C... Z), legíveis e de forma concisa e objectiva.
2. Depois de efectuada a reclamação devem, ser destacados o original, que, no prazo de dez dias úteis, deve ser enviado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente, sob pena da prática de contra-ordenação, e o duplicado, que deve ser entregue ao reclamante.
3. O duplicado destina-se a ficar na posse do reclamante ou a ser remetido por este à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente. Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação deve verificar o letreiro afixado no estabelecimento. A grelha constante nesta folha de instruções é indicativa e poderá sofrer alterações.
4. Nalguns casos pode existir mais de uma entidade competente, pelo que o utente se deve informar (ex. a entidade competente para a electricidade é a ERSE, mas as questões técnicas e de segurança são da competência da DGEG – Direcção-Geral de Energia e Geologia).
5. Caso o reclamante decida remeter a reclamação à entidade competente, deve procurar juntar elementos comprovativos dos factos que motivaram a reclamação (facturas, nomes e moradas de testemunhas, etc.).
6. Os utentes têm o direito de ser atendidos com cortesia e eficiência, mas devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.

Prior to filing a complaint, please read these instructions carefully

1. The complaint must be written using a ball-point pen. The complaint must be objective and concise, and written in legible CAPITAL LETTERS (A, B, C... Z).
2. After completing the complaint, the original copy must be removed and, within a maximum of ten working days, must be sent by the product supplier/service provider to the competent regulatory authority or market supervisory body, on penalty of committing a countermending offence, and the duplicate copy must be submitted to the claimant.
3. The duplicate copy is to remain in the claimant's possession. The claimant may then choose to submit it to the competent regulatory authority or market supervisory body. In order to identify the competent authority to which the complaint should be sent, please consult the inscription affixed in the respective establishment. The table specified in this instructions sheet is purely indicative and may undergo alterations.
4. In certain cases, there may be more than one competent authority. The user should therefore seek additional information (e. g. the ERSE is the competent authority for electricity matters, but technical and safety issues are the responsibility of the DGEG – Direcção-Geral de Energia e Geologia).
5. In the event that the claimant decides to submit the complaint to the competent body, he should attempt to assemble evidence for the facts that motivated the complaint (invoices, names and addresses of witnesses, etc.).
6. Customers have the right to be attended with courtesy and efficiency but must also respect usual norms of polite behaviour in their relationships with industry professionals.

GRELHA INDICATIVA E NÃO EXAUSTIVA DE ENTIDADES COMPETENTES

| Actividade/Estabelecimento onde é efectuada a reclamação | Entidade competente para recepcionar a reclamação |
|--|--|
| > Estabelecimentos de comércio a retalho, conjuntos comerciais e estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final; postos de abastecimento de combustíveis; lavandarias, estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria; salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar; estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercing; estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motocicletas e veículos automóveis novos e usados; parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície; agências funerárias; centros de bronzeamento artificial; estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos; centros de estudos e de explicações; estabelecimentos de restauração e bebidas; restaurantes estabelecimentos fixos que disponham de contacto com o público e relativamente aos quais não exista entidade reguladora específica para o efeito; estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada; recintos de diversões. | ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. |
| > Farmácias. | INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e dos Produtos de Saúde. |
| > Recintos de espectáculos de natureza artística; estabelecimentos de aluguer de videogramas. | IGAC – Inspecção-Geral das Actividades Culturais. |
| > Fornecedor de água. | ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos. |
| > Fornecedor de gás natural e electricidade. | ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos. |
| > Fornecedor de gás butano, propano e outros gases combustíveis. | DGEG – Direcção-Geral de Energia e Geologia. |
| > Prestação de serviços de comunicações electrónicas e postais. | ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM). |
| > Transportes rodoviários, ferroviários e fluviais; centros de inspecção automóvel; escolas de condução; centros de exames de condução; estabelecimentos de aluguer de veículos automóveis. | IMTT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres. |
| > Transportes aéreos. | INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil. |
| > Estabelecimentos de apoio social; creches; pré-escolar; centros de actividade de tempos livres; lares para crianças e jovens; lares para idosos; centros de dia; apoio domiciliário; lares para pessoas com deficiência; centros de actividades ocupacionais para deficientes; centros comunitários; cantinas sociais; casas-abrigos. | Centros Distritais da Segurança Social. |
| > Estabelecimentos das empresas de seguros, de mediadores e de corretores de seguros; estabelecimentos das sociedades gestoras de fundos de pensões. | ISP – Instituto de Seguros de Portugal. |
| > Instituições de crédito; sociedades financeiras. | BP – Banco de Portugal. |
| > Estabelecimentos de educação pré-escolar; ensino básico e secundário particular e cooperativo. | Inspeção-Geral da Educação. |
| > Empresas de mediação imobiliária, de construção civil, de promoção imobiliária, de administração de condomínios e de avaliação imobiliária. | InCI – Instituto da Construção e do Imobiliário. |
| > Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro; estabelecimentos termas. | DGS – Direcção-Geral da Saúde. |
| > Unidades privadas de saúde sem actividade específica. | ERS – Entidade Reguladora de Saúde. |
| > Unidades privadas de saúde com actividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção, radiações ionizantes, ultra-sons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários; unidades de medicina física e de reabilitação. | ARS – Administração Regional de Saúde. |

| | |
|--|--|
| > Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicodependência. | IDT – Instituto da Droga e da Toxicodependência. |
| > Hotéis; hotéis-apartamentos; pensões; estalagens; motéis; pousadas; aldeamentos turísticos; apartamentos turísticos; moradias turísticas; casas e empreendimentos de turismo no espaço rural; hotéis e parques de campismo rurais; casas da natureza; empresas de animação turística; agências de viagens e turismo. | Turismo de Portugal, I. P. |
| > Parques de campismo. | CM – Câmara Municipal da área. |
| > Salas de jogo do bingo. | Turismo de Portugal, I. P. – Serviço de Inspeção de Jogos. |
| > Campos de férias. | IPJ – Instituto Português da Juventude. |
| > Marinas. | Capitania da área. |
| > Estabelecimentos notariais privados. | Instituto dos Registos e do Notariado. |
| > Centros de atendimento médico-veterinário. | Ordem dos Médicos Veterinários. |
| > Estabelecimentos de ensino superior particular e cooperativo. | Secretaria-Geral do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. |

INDICATIVE AND NON-EXHAUSTIVE LIST OF COMPETENT AUTHORITIES

| Activity in which the complaint is inserted | Competent entity to receive the complaint |
|--|--|
| > Retail shops and shopping centres, petrol stations, launderettes, dry cleaning and ironing establishments; hairdressing salons, beauty institutes or similar bodies; tattoo and piercing establishments; establishments for the sale, maintenance and repair of new and used bicycles, mopeds, motorbikes and motor vehicles; underground or surface car-parks; undertakers; solariums; establishments for the repair of personal and domestic goods; study and tutoring centres; Restaurant and bar establishments not classified as luxury or «typical» establishments or declared of interest for tourism; remaining establishments, of a fixed nature, which come into contact with the public and relative to which there is no specific regulatory entity for the purpose; physical fitness establishments, regardless of the designation adopted; water parks for leisure activities. | ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. |
| > Pharmacy. | INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e dos Produtos de Saúde. |
| > Artistic performance venues; video rental stores. | IGAC – Inspeção-Geral das Actividades Culturais. |
| > Supply of water. | ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos. |
| > Supply of natural gas and electricity. | ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos. |
| > Supply of butane and propane gas and other combustible gases. | DGEG – Direcção-Geral de Energia e Geologia. |
| > Electronic and postal communications. | ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM). |
| > Transport services: railway, road, maritime and river-based; vehicle inspection centres; driving schools; driving examination centres; passenger motor vehicle rental firms. | IMTT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres. |
| > Air transport. | INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil. |
| > Social support establishments; kindergarden; nursery school; leisure activity centres; children's and young people's homes; residential homes for the elderly; day centres; home help; homes for disabled persons; occupational activity centres for disabled persons; community centres; social canteens; shelter houses. | Centros Distritais da Segurança Social. |
| > Branches of insurance undertakings, together with insurance brokers and agents; pension fund management companies. | ISP – Instituto de Seguros de Portugal. |
| > Credit institutions; and financial companies. | BP – Banco de Portugal. |
| > Pre-school educational establishments; Primary and secondary establishments, private and cooperative educational establishments. | Inspeção-Geral da Educação. |
| > Real-estate brokerage companies; construction companies, real estate companies; condominium administration companies; real estate evaluation companies. | InCI – Instituto da Construção e do Imobiliário. |
| > Private health units with internment or recovery room; thermal spa establishments. | DGS – Direcção-Geral da Saúde. |
| > Private health units without specific activities | ERS – Entidade Reguladora de Saúde. |
| > Private health units with specific activity, in particular laboratories; units designed for diagnosis, therapy, prevention, ionising radiation, ultrasonic treatment or magnetic fields; private dialysis units; dental clinics and surgeries; physical medicine and rehabilitation units. | ARS – Administração Regional de Saúde. |
| > Private healthcare units in the area of drug addiction. | IDT – Instituto da Droga e da Toxicodependência. |
| > Hotels; apartment-hotels; pensions; inns; motels; pousadas; tourism villages; tourism apartments; tourism residences; tourism in rural areas houses and real-estate ventures; tourism entertainment companies; tourism and travel agencies. | Turismo de Portugal, I. P. |
| > Public and private campsites. | CM – Câmara Municipal da área. |
| > Bingo halls. | Turismo de Portugal, I. P. – Serviço de Inspeção de Jogos. |
| > Holiday camps. | IPJ – Instituto Português da Juventude. |
| > Marinas. | Capitania da área. |
| > Private notaries. | Instituto dos Registos e do Notariado. |
| > Veterinary clinics. | Ordem dos Médicos Veterinários. |
| > Higher educational establishments, private and cooperative educational establishments. | Secretaria-Geral do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. |

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 [grid] CAE [grid]
b) MORADA | ADDRESS [grid]
LOCALIDADE | LOCALITY [grid] CP [grid] - [grid]

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME [grid] b) E-MAIL [grid]
c) MORADA | ADDRESS [grid]
LOCALIDADE | LOCALITY [grid] CP [grid] - [grid]
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY [grid]
e) PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD [grid] f) TEL | TELEPHONE [grid]

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)

[Large grid area for text entry]

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.

ANEXO II

Livro de Reclamações

Complaints Book

Este estabelecimento dispõe
de livro de reclamações

*Entidade Competente

*Morada

*A preencher pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços