

GOVERNO REGIONAL DOS AÇORES
Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social
Inspeção Regional das Actividades Económicas – IRAE

– Livro de Reclamações –

Regime Jurídico:

- ✓ Decreto-Lei nº156/2005 de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei nº371/2007, de 6 de Novembro;
- ✓ Portarias 1288/2005, de 15 de Dezembro e 869/2008, de 18 de Agosto.

Para que serve?

- ✓ Exercício do direito de queixa por parte dos consumidores e utentes;

Onde é obrigatório?

- ✓ Em todos os locais de carácter fixo e permanente com contato com o público, onde se desenvolvam atividades de prestação de serviços e/ou fornecimento de bens.

Procedimentos:

Aviso de existência de Livro de Reclamações:

- ✓ O prestador de serviço/ fornecedor de bem deve afixar de forma legível um letreiro indicando a seguinte menção “Este estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações”;
- ✓ Indicar, nos campos para o efeito, a entidade de controlo de mercado competente e respetiva morada;

IRAE – Livro de Reclamações – Formação

Livro de Reclamações
Complaints Book

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

*Entidade Competente
Competent Authority

INSPECÇÃO REGIONAL DAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS

*Morada | Address

Rua Margarida de Chaves, nº103 - 1º
9500-088 - Ponta Delgada

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

Disponibilização do Livro de Reclamações:

- ✓ Imediata
- ✓ Gratuita

Atenção!

- . O Livro de Reclamações tem de estar no local onde o serviço é prestado ou fornecido o bem;
- . O fornecedor do bem ou prestador de serviços não pode condicionar o acesso ao Livro de Reclamações, designadamente à necessidade de identificação do cliente/utente ou ao teor da reclamação;

- . Quando o Livro de Reclamações não for imediatamente entregue ao utente, este pode requerer a presença da autoridade policial que tomará conta da ocorrência e fará chegar à entidade competente para fiscalizar esta ocorrência;

Formulação da Reclamação:

- ✓ O utente preenche o original da reclamação (folha encarnada), indicando a sua identificação e endereço;
- ✓ O utente preenche igualmente o campo referente à identificação e local do fornecedor do bem/prestador de serviço;
- ✓ O utente descreve com clareza e de forma completa os factos que motivaram a reclamação;

Importante:

Indicar, no campo para o efeito, a data e hora em que a reclamação é efectuada!

IRAE – Livro de Reclamações – Formação

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

1732665
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 | 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
Praça da Vitória

2 - Identificação do reclamante | Identification of the complainant

a) Nome | Name

b) Morada | Address
Aminho do Coelho 78 Biscoitos

c) Nacionalidade | Nationality
Portuguesa

d) Tel | Telephone

e) Passaporte ou BI | Identity card

f) E-mail

3 - Motivo da reclamação | Cause of complaint

No dia 07-12-2010 comprei um telemovel da marca Nokia modelo 5230, passados 15 dias o telemovel começou a dar problemas ficando com o ecrã intermitente, dei-gui-me a vossem a funcionar que me deudeu mexer no telemovel e disse-me que mãe tinha made, eu pedi que me substituíssem o artigo e foi-me negado, agora passados mais de 30 dias o telemovel não funciona. Bloqueia e mãe se consegue fazer, nem consigo chamadas. E venho por este meio pedir um artigo novo ou a devolução do dinheiro.

Data | Date
Hora | Time

(Assinatura do reclamante | Signature of the complainant)

Modelo - 1988 Ed. 2005 INCI, S.A. L

* 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 PUNIVEL 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

IRAE – Livro de Reclamações – Formação

- ✓ O prestador de serviço/fornecedor do bem deve fornecer os elementos necessários ao correcto preenchimento do campo relativo à sua identificação e confirmar que o utente os escreveu corretamente;

Após o preenchimento da reclamação:

- ✓ O fornecedor do bem/prestador de serviço deve destacar o duplicado e entregá-lo ao cliente/utente;
- ✓ O fornecedor do bem/prestador de serviço deve, no prazo máximo de 10 dias úteis, remeter o original da reclamação à entidade de controlo de mercado competente;
- ✓ A remessa da folha original da reclamação pode ser acompanhada das alegações que o fornecedor do bem/prestador de serviço entender prestar, bem como dos esclarecimentos dados ao reclamante em virtude da reclamação;

IRAE – Livro de Reclamações – Formação

N/ Ref.

V/ Ref.

Data

IRAE
Inspeção Regional de Actividades
Económicas
Avenida Infante D. Henrique, nº 5 – 2º
9500-150 Ponta Delgada

Ponta Delgada, 23 de Fevereiro de 2011

Assunto: Reclamação

V/Ref. (13705628)

Exmos. Senhores

Dando cumprimento ao exposto no Decreto-Lei nº 156/2005, junto enviamos original da reclamação efectuada neste estabelecimento comercial.

No sentido de garantir uma resposta adequada e uniforme a todas as reclamações apresentadas pelos nossos Clientes, dispomos de uma estrutura centralizada que garante a gestão e tratamento de todas as reclamações, registadas em todo o universo das lojas Insc.

Assim, estamos à vossa disposição, para qualquer esclarecimento que considerem necessário, relativamente à reclamação em anexo, através dos contactos indicados:

Responsável de Caixas
A/C:

9500-211 Ponta Delgada

Telefone: _____

Fax: _____



IRAE – Livro de Reclamações – Formação

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

13705628

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 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

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY PONTA DELGADA

CAE

CP 9500-211

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY PONTA DELGADA

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

CP 9500-337

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)

No dia seis de fevereiro adquiri Bacalhau com 50% de desconto em cartão cartão. Esse desconto deveria estar disponível no dia seguinte no cartão. Hoje, dia 23 de fevereiro, ainda não está disponível e fui informado por colaboradores do referido Modelo que só no final da próxima semana é que o dinheiro se encontra disponível, ou seja, um mês depois. Entretanto a empresa está a ganhar mais de dinheiro que é meu!

DATA | DATE

23/02/2011

HORA | TIME

18h:52m

(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 PUNIVEL 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

O que fazer quando:

➤ O cliente rasurar ou desistir da reclamação?

O original da reclamação deve, na mesma, ser remetido à entidade competente no prazo legalmente previsto;

➤ O cliente não pretender ficar com o duplicado em sua posse?

O fornecedor do bem/prestador de serviço deve, deste fato, dar conhecimento à entidade competente, aquando do envio do original, enviando igualmente o duplicado;

O Livro de Reclamações se extraviar ou perder?

- . O fornecedor do bem/prestador de serviço deve comunicar imediatamente esse facto à entidade competente;
- . Adquirir novo Livro de Reclamações;
- . Informar o utente que o requeira, no período de tempo em que não disponha do Livro de Reclamações, sobre a entidade à qual deve recorrer para apresentar a reclamação;

IRAE – Livro de Reclamações – Formação

Infrações/Contra-Ordenações

Constituem contra-ordenações puníveis com a aplicação das seguintes coimas:

- . A falta de Livro de Reclamações;
- . A não facultação imediata e gratuita do Livro de Reclamações ao cliente/utente;
- . A não afixação do letreiro indicativo da existência de Livro de Reclamações;
- . A falta de remessa em 10 dias úteis do original da reclamação à entidade competente;
- . A falta de entrega do duplicado ao reclamante;
- . A não aquisição de novo livro aquando de encerramento do antigo, perda ou extravio;
- . A falta de comunicação à entidade competente da perda ou extravio do Livro de Reclamações;
- . A falta de indicação ao utente/cliente da entidade à qual se deve dirigir para efetuar a reclamação, aquando da perda ou extravio do Livro.

Com coimas de €250 a €3500 e de €3500 a €30 000, caso se trate de pessoa singular ou coletiva, respetivamente.

IRAE – Livro de Reclamações – Formação

Tratamento das Reclamações – IRAE:

- . IRAE dá entrada da reclamação, atribuindo um nº de registo e a respetiva data de entrada;
- . As reclamações são analisadas quanto ao seu teor;
- . As reclamações cujo teor se enquadre no âmbito de competências de fiscalização e instrução da IRAE dão origem a processos de averiguação/contra-ordenação ou crime, consoante o assunto;
- . É dado conhecimento ao reclamante do encaminhamento dado à sua reclamação;
- . Caso não haja matéria passível de averiguação ou fiscalização, as reclamações são arquivadas;
- . Quando, por via de competências de fiscalização, a entidade competente para tratar a reclamação não seja a IRAE, é feito o devido encaminhamento à entidade competente;

IRAE – Livro de Reclamações – Formação

Recomendações finais aos utentes e agentes económicos:

Para que o Livro de Reclamações surta o efeito para o qual foi criado, na qualidade de utente, não o utilize para tecer elogios ou fazer sugestões!

Faça um uso consciente e moderado do Livro, para que o exercício do seu direito seja eficaz e eficiente;

Seja na qualidade de utente ou agente económico, em caso de dúvida ou para mais informações, contate a IRAE – Inspeção Regional das Atividades Económicas através do telefone 296302270, ou do endereço gabinete.atendimento.iraе@azores.gov.pt