

Quem foi que pediu o livro de
reclamações ?

Reclamar é um direito.
O exercício deste direito pressupõe o respeito
pelas regras e procedimentos legais.

Nos termos do artigo 4º do DL n.º156/2005 alterado pelo DL n.º371/2007:

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 a preenchimento por parte do reclamante.

? Qual é a importância da folha de instruções do Livro de reclamações?

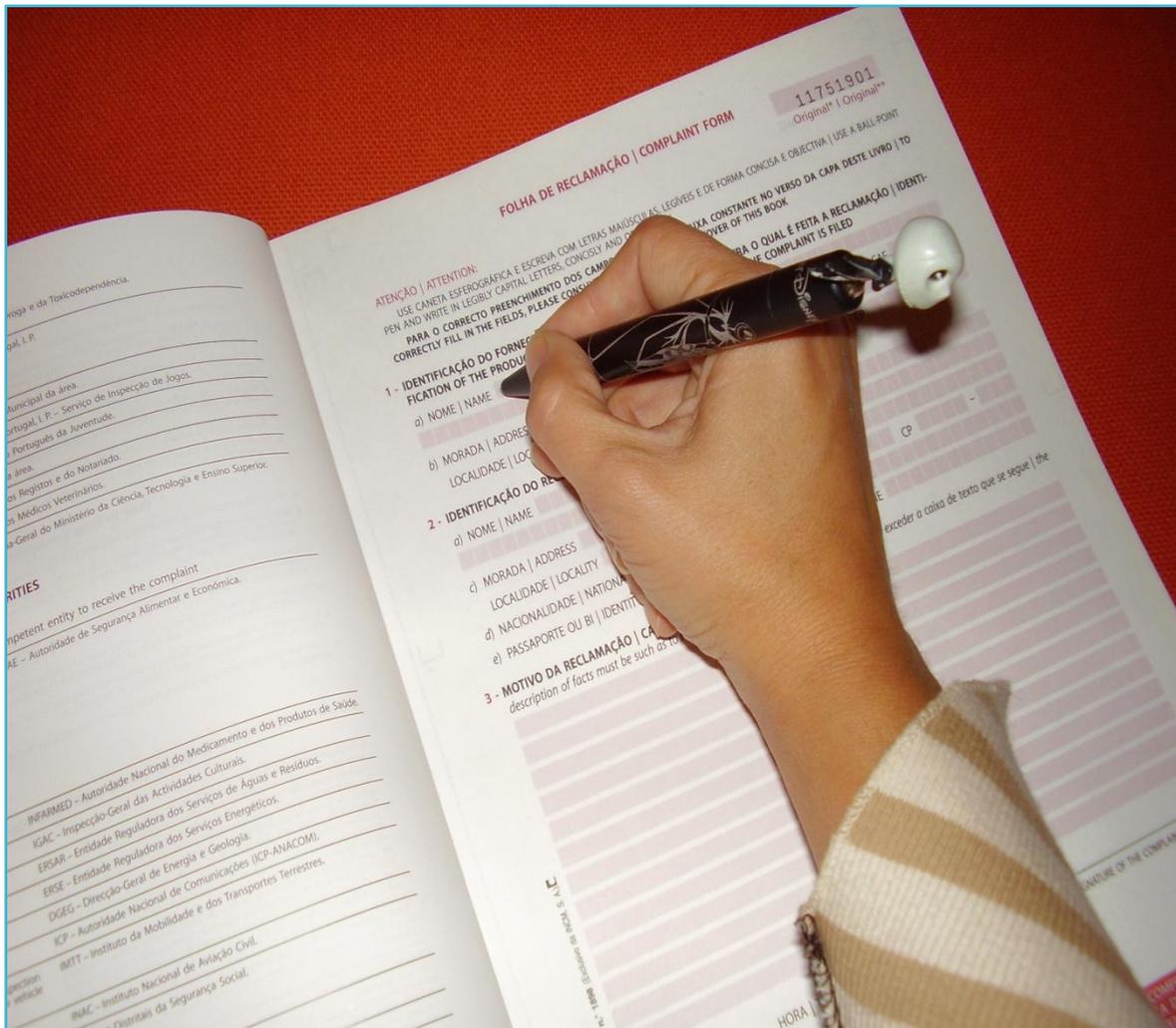
R: É na folha de instruções que se encontram os procedimentos a observar na formulação de uma reclamação e informação sobre a entidade competente para onde deverá ser enviada a folha.

? 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.

? Porque 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.



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.

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

R: Sim, é obrigatório nos termos do artigo 5º do DL n.º156/2005, na redacção dada pelo DL n.º371/2007.

 **É importante ficar com o duplicado ?**

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

 **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.

O livro de reclamações constitui um meio célere e eficaz no qual o consumidor/utente pode reagir quando, no âmbito da aquisição de bens de consumo ou da prestação de serviços, entenda que os seus direitos e as suas legítimas expectativas não foram devidamente acautelados.

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 .