

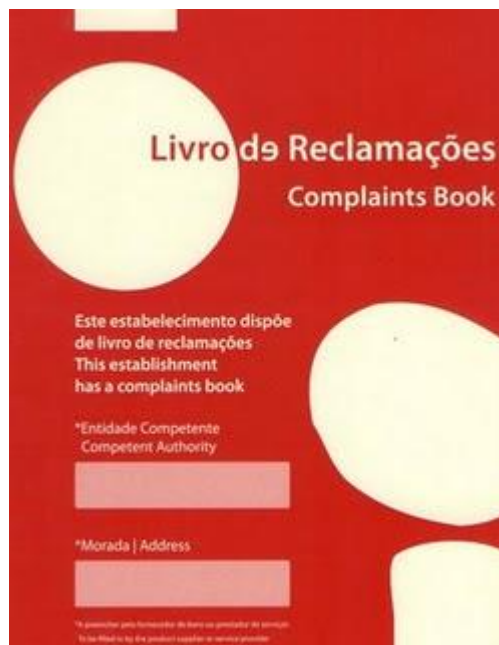
¹ Pode acompanhar o seguimento dado à sua reclamação em: <https://rtic.consumidor.pt/publico>
² Apesar de a lei não prever qualquer prazo, idealmente a reclamação deve ser formalizada com a brevidade possível.

O prestador de serviços não pode fazer depender a apresentação do Livro de Reclamações da identificação do utente, nem de qualquer pagamento.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

É assim...

Toda a informação em:
<https://rtic.consumidor.pt>



Reprodução do impresso de reclamação, que deve preencher a esferográfica e com letra maiúscula.

Letreiro de afixação obrigatória, em local bem visível. Apresenta a identificação da entidade à qual será remetida a sua queixa, bem como a respectiva morada.

Por omissão na lei, **NÃO HÁ PRAZO PARA PEDIR O LIVRO DE RECLAMAÇÕES** e registar uma queixa.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.



FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION:
USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | 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)

13 horizontal lines for describing the complaint.

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 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 nº da reclamação bem como o nº do BI do reclamante são indispensáveis para futuro acompanhamento da reclamação no site da RTIC¹.

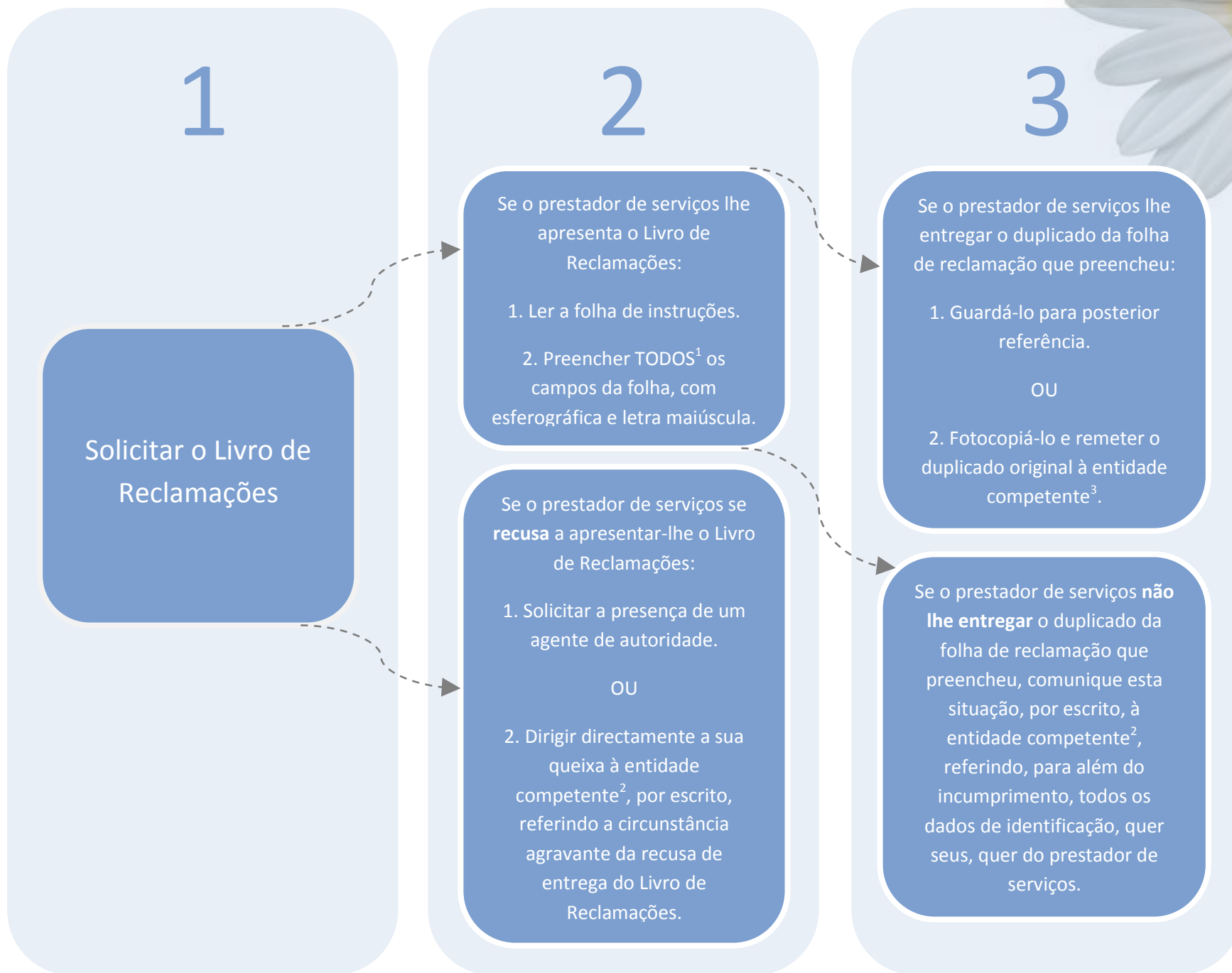
O espaço para descrição dos factos está limitado a estas 13 linhas, que não podem ser ultrapassadas.

O prestador de serviços tem 10 dias úteis para remeter à entidade competente o original da folha preenchida pelo reclamante, entregando-lhe o duplicado. O triplicado fica no livro.

¹ Atenção ao número de BI ou Cartão de Cidadão ou Passaporte, que lhe permitirá acompanhar, pela internet, o andamento dado à sua reclamação. O CAE é o Código de Actividade Económica, tem 5 dígitos e está inscrito no verso da capa do Livro de Reclamações. Na descrição dos factos deve, sempre que possível, identificar pelo nome próprio e apelido todos os agentes implicados.

² A entidade competente, à qual cabe a recepção da sua queixa, será a ERS – Entidade Reguladora da Saúde, cuja morada pode ver inscrita no letreiro de afixação obrigatória, em lugar bem visível.

³ Este procedimento não é obrigatório,



LIVRO DE RECLAMAÇÕES * USO EM 3 PASSOS