



CIDADÃO ESCLARECIDO, CONSUMIDOR PRECAVIDO

“Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores”

DIREITO DE QUEIXA

Livro de reclamações: o suporte para o efectivar

**RECLAMAR...
É CLAMAR DUAS VEZES**

**CONTRA OS ARTIFÍCIOS, SUGESTÕES E EMBUSTES
DO MERCADO...**

É REAGIR VEEMENTEMENTE

**CONTRA O ARBÍTRIO, A INIQUIDADE E A PREPOTÊNCIA
DA ADMINISTRAÇÃO**

O particular, enquanto sujeito a quem são fornecidos bens e prestados serviços para uso não profissional, tem direito, entre outros, à qualidade, eficácia e segurança de produtos e serviços.

Assim, sempre que o fornecimento de um bem ou de um serviço não corresponda às legítimas expectativas do consumidor, o primeiro instrumento colocado à sua disposição para exercer o direito de queixa é o **LIVRO DE RECLAMAÇÕES (LR)**.

O **LR** é obrigatório em todos os estabelecimentos em contacto com o público.

O **LR** deve ser facultado logo que solicitado, sob pena de o agente incorrer em contra-ordenação susceptível de coima.

O **LR** é ainda obrigatório em todos os departamentos e serviços da administração pública em contacto com o público.

O **LR** proporciona ao consumidor a possibilidade de reclamar, de imediato, no local onde ocorre o conflito, sem qualquer encargo.

Nas actividades económicas, em geral, a reclamação é lavrada em triplicado, sendo que o original é enviado para a entidade fiscalizadora competente, no prazo de 10 dias úteis, que procederá à análise, a fim de instaurar o respectivo processo contra-ordenacional, quando exista; o duplicado é entregue ao consumidor e o triplicado fica arquivado no **LR**.

O consumidor pode remeter directamente o seu duplicado à entidade de regulação do mercado, que deve estar identificada no lugar do fornecimento do produto ou serviço.

O **LR** da Administração Pública obedece a outras regras:

A cópia azul do **LR** deve ser enviada pelo serviço reclamado ao gabinete do membro do Governo competente, acompanhada de informação sobre a reclamação, donde constem as medidas correctivas adoptadas.

A cópia amarela deve ser enviada directamente para a Agência da Modernização Administrativa (AMA, I. P.), acompanhada da informação, sendo logo que possível enviada cópia da resposta dada ao reclamante.

O **RECLAMANTE** receberá do serviço reclamado resposta, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias.

Se, para além da resposta dada pelo serviço, a reclamação for objecto de decisão final superior, o reclamante receberá comunicação, preferencialmente por via electrónica, do serviço ou gabinete do membro do Governo responsável.

Em caso de litígio de consumo, o consumidor deve tentar uma solução directa perante o agente económico. A fazê-lo, convém que o faça por meio de carta registada com aviso de recepção. Só depois, caso se frustre a tentativa, é que importa que recorra aos meios alternativos, complementares ou extrajudiciais de resolução de litígios.

O s **CIAC** - Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (ou gabinetes ou serviços disponíveis nos municípios), onde os haja, são entidades que prestam informação aos consumidores e os aconselham sempre que consultados, intermediando os conflitos e logrando obter uma composição amigável do litígio.

Os **CACC** - Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo são entidades que, para além eventualmente da informação, promovem a conciliação, a mediação e a arbitragem, de forma simples, rápida, eficaz, barata ou, em alguns casos, gratuita.

Sendo certo que, nos casos em que a mediação não é eficaz ou a arbitragem inviável, o consumidor pode sempre recorrer à via judicial. Ou ainda, em alternativa, aos Julgados de Paz, que com o seu procedimento simplificado oferecem normalmente uma solução adequada para o litígio em presença.

apDC – associação portuguesa de Direito do Consumo