



LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO - INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES / UTILIZADORES

Nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, a entidade competente para rececionar e tratar as reclamações registadas, em ambos os casos, no que concerne ao ecossistema da mobilidade e dos transportes, é a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

A par do livro de reclamações em papel (físico), a partir de 1 de julho de 2019, torna-se obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico, bem como a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da *Internet* do operador económico.

COMO SUBMETER UMA RECLAMAÇÃO NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO?

Antes de fazer uma reclamação, o consumidor / utilizador deve certificar-se de que contem toda a informação e documentação necessária para preencher a reclamação, de forma a descrever de forma clara e completa os factos que motivam a mesma.

Na posse de todos os elementos, o consumidor / utilizador deve:

1. Carregar no ícone "Fazer Reclamação" – De seguida ser-lhe-á solicitado o endereço de correio eletrónico;
2. Introduzir o seu endereço de correio eletrónico e carregar no ícone "Submeter" – De seguida receberá uma mensagem na caixa de correio com um link para prosseguir com a reclamação. Aquele link tem uma validade de 60 minutos, que, se ultrapassada, será necessário efetuar novo pedido.
3. Aceder ao link recebido e prosseguir com a reclamação da seguinte forma:
 - ✓ Inserir os dados pessoais do consumidor / utilizador;
 - ✓ Preencher os dados da empresa reclamada – se não encontrar pelo nome, poderá pesquisar pelo NIF ou outros campos de pesquisa disponíveis.
 - ✓ Selecionar o "setor de atividade" sobre o qual incide a reclamação;
 - ✓ Preencher os campos da reclamação, selecionando o assunto e o motivo, e fazer uma descrição objetiva dos factos, podendo anexar até 3 ficheiros.
4. Por último, o consumidor / utilizador deve confirmar se todos os dados estão corretos e carregar no ícone "Submeter".

Após submetida a reclamação através do Livro de Reclamações Eletrónico, esta é enviada automaticamente para a entidade reclamada e para a AMT, seguindo, também, uma cópia da mesma para o endereço do consumidor / utilizador.

O prazo que a entidade reclamada tem para responder à reclamação é de 15 dias úteis, a partir da data da submissão da mesma.

Para mais informações, deverá consultar a FAQ disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/apoio-utilizador>

1 de julho de 2019