

Quem é quem no Livro de Reclamações

Guia Prático

Ficha Técnica:

TÍTULO:

Quem é Quem no Livro de Reclamações - Guia prático

EDIÇÃO E PROPRIEDADE:



DESIGN E PAGINAÇÃO:

DGC/DSCC_PS

Elaborado com a colaboração da Imprensa Nacional Casa da Moeda



EDIÇÃO:

junho 2020



Quem é quem no Livro de Reclamações

Físico e Eletrónico

Guia Prático

Objetivo do Guia: Identificar as entidades competentes para tratar reclamações lavradas no Livro de Reclamações – aplicável ao setor privado no âmbito do Decreto Lei nº 156/2005, de 15 de setembro (na sua versão atual).

Tendo presente que para cada setor de atividade existe uma entidade sectorialmente competente e que por vezes a mesma atividade é acompanhada por mais de uma entidade, o guia indica relativamente a cada setor quem é competente para tratar a reclamação.

Destinatários: consumidores, operadores económicos e demais entidades públicas e privadas.

Livro de Reclamações – Instrumento de cidadania destinado a efetuar denúncias sobre práticas ilegais ou outras não conformidades com os direitos dos consumidores e utentes.

Este Guia resulta de um trabalho coordenado pela Direção-Geral do Consumidor em colaboração com as várias entidades responsáveis pelo tratamento de reclamações lavradas no Livro de Reclamações de capa vermelha, agora também disponível na sua versão eletrónica.

E conta com a colaboração da INCM – Imprensa Nacional Cada da Moeda responsável também pela edição do Livro de Reclamações e pelo desenvolvimento da respetiva plataforma eletrónica e APP.

Entidades Reguladoras / Fiscalizadoras



ANACOM

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES



AUTORIDADE DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES



ASF
Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA



COMISSÃO DO MERCADO DE VALORES MOBILIÁRIOS



DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

enise
ENTIDADE NACIONAL PARA O SETOR ENERGÉTICO E RE



ERS
ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE



ERSAR
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS



ERSARA
Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores



ERSE
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS



IGAC
INSPEÇÃO-GERAL DAS ATIVIDADES CULTURAIS

IGEC
Inspeção-Geral da Educação e Ciência



INSPEÇÃO-GERAL



IMPIC
Instituto dos Mercados Públicos do Imobiliário e da Construção

Infarmed
Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

IRN
instituto dos registos e do notariado



SEGURANÇA SOCIAL



POLÍCIA
SEGURANÇA PÚBLICA



TURISMO DE PORTUGAL



Região Autónoma da Madeira
Governo Regional



Governo dos Açores

E ainda entidades fiscalizadoras das Regiões Autónomas

ATT: As competências legais atribuídas às entidades fiscalizadoras ou reguladoras competentes não incluem a fixação de indemnizações, a condenação no seu pagamento ou o poder de impor aos operadores económicos a restituição de quaisquer quantias ou prestações de facto a consumidores ou utentes, devendo tal pedido ser formulado junto dos Tribunais, Julgados de Paz ou de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios.

Quem é quem no Livro de Reclamações

Físico e Eletrónico

Guia Prático

O consumidor deve ter presente que:

- O exercício do direito de reclamação, também comporta **deveres**;
- Antes da submissão de uma reclamação, deve **procurar sempre resolver o problema com o operador económico**;
- Existem entidades especializadas em questões de consumo, caso persista o conflito. Este guia informa a localização das **Entidades de Resolução Alternativa de Litígios**, que integram a Rede de Arbitragem de Consumo, em Portugal.
- Existem serviços autárquicos de apoio ao consumidor que informam e apoiam em questões de consumo. Este guia informa a localização destes serviços que integram a Rede Nacional de **Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor**.

Para reclamar sobre:

- Transporte Aéreo
- Entidades gestoras dos aeroportos e aeródromos nacionais
- Entidades coordenadoras do processo de atribuição e de facilitação de faixas horárias nos aeroportos nacionais
- Prestadores de serviços de navegação aérea com exceção dos prestadores de serviços de meteorologia aeronáutica
- Operadores de transporte aéreo e operadores de trabalho aéreo
- Entidades prestadoras de serviços de apoio ao transporte aéreo e prestadores de serviços de assistência em escala

A entidade competente é:



ANAC - Autoridade Nacional da Aviação Civil

Rua B, Edifício 4 - Aeroporto Humberto Delgado
1749-034 Lisboa
Telefone: +351 21 284 22 26
Fax: +351 21 840 23 98
Email: geral@anac.pt

Para reclamar sobre:

- Serviços de comunicações eletrónicas:
 - telefone fixo
 - telefone móvel
 - televisão
 - *internet*
- Televisão Digital Terrestre (TDT)
- Serviços postais
- Serviços da sociedade de informação

A entidade competente é:



ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações

Av. José Malhoa, 12, 1099 - 017 Lisboa
Número gratuito: 800 206 665.
Telefone: 217211000
Fax: 217211001
Email: info@anacom.pt



Para reclamar sobre:

- Centros de inspeção automóvel
- Escolas de condução
- Centros de exames de condução
- Centros de formação para capacitação profissional
- Transporte de passageiros em modo rodoviário, ferroviário, marítimo, fluvial e por cabo
- Transporte de mercadorias em modo rodoviário, ferroviário, marítimo e fluvial
- Aluguer de velocípedes e de motociclos
- Aluguer de veículos automóveis (Rent-a-car, Rent-a-cargo e Carsharing)
- Infraestruturas rodoviárias, ferroviárias, marítimas e fluviais
- Prestação de serviços portuários

A entidade competente é:



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**

AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes

Palácio Coimbra,
Rua de Santa Apolónia, n.º 53
1100-468 Lisboa
Telefone: 211 025 800
Email: geral@amt-autoridade.pt
Reclamações: reclamacoes@amt-autoridade.pt



Para reclamar sobre:

- Comércio a retalho e conjuntos comerciais, estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final
- Comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis novos e usados
- Restauração e bebidas
- Lavandaria, limpeza a seco e engomadoria
- Cabeleireiro e Institutos de beleza
- Tatuagens e colocação de pírcingues
- Ginásios e outros estabelecimentos de manutenção física
- Reparação de bens pessoais e domésticos
- Centros de estudos e de explicações
- Agências funerárias
- Prestamistas
- Empreendimentos turísticos
- Alojamento local
- Empresas de animação turística
- Parques aquáticos
- Campos de férias
- Parques de estacionamento

Nota:

Para os setores em que não exista entidade reguladora ou fiscalizadora sectorialmente competente, a ASAE é a entidade que trata das reclamações do livro de reclamações.

A entidade competente é:



ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

Rua Rodrigo da Fonseca, nº 73
1269-274 Lisboa
Telefone: 217 983 600
Fax: 217 983 654
Email: correio.asae@asae.pt

Para reclamar sobre:

- Empresas de seguros
- Mediadores de seguros
- Sociedades gestoras de fundos de pensões

A entidade competente é:



ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa

Telefone: (351) 217 903 100

Fax: (351) 217 938 568

Linha Informativa: 217 983 983

Horário de atendimento: das 9 h às 16 h

Para reclamar sobre:

- Instituições de crédito
- Sociedades financeiras
- Instituições de pagamento
- Instituições de moeda eletrónica
- Prestadores de serviços postais no que se refere à prestação de serviços de pagamento
- Intermediários de crédito

Nota:

O Banco de Portugal é responsável pelo tratamento das reclamações quando estas incidam sobre a comercialização de produtos bancários (depósitos, crédito e serviços de pagamento).

A entidade competente é:



**BANCO DE
PORTUGAL**
EUROSISTEMA

BDP - Banco de Portugal

R. do Comércio, 148
1100-150 Lisboa
Telefone: 213 130 000
Email: info@bportugal.pt
<https://clientebancario.bportugal.pt>



Para reclamar sobre:

Prestadores de serviços relativos a instrumentos financeiros ou equiparados sob supervisão da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, nomeadamente:

- Intermediários financeiros, incluindo instituições de crédito e empresas de investimento, e entidades estrangeiras com estabelecimento em Portugal autorizadas a exercer atividade de intermediação financeira;
- Gestoras de organismos de investimento coletivo;
- Instituições de investimento coletivo sob forma societária;
- Consultores para investimento;
- Entidades gestoras de plataformas de financiamento colaborativo de capital ou de empréstimo.

A entidade competente é:



COMISSÃO DO MERCADO
DE VALORES MOBILIÁRIOS

**CMVM - Comissão do Mercado de Valores
Mobiliários**

Rua Laura Alves, 4
1050-138 LISBOA
Telefone: 213 177 000
Fax: 213 537 077
Email: cmvm@cmvm.pt



Para reclamar sobre:

- Publicidade:
 - Que contenha prática comercial desleal
 - Comparativa
 - Domiciliária endereçada e não endereçada
 - A brinquedos
 - A cursos
 - A veículos automóveis
 - A bebidas alcoólicas
 - Ao Tabaco, aos cigarros eletrónicos e recargas
 - Nos estabelecimentos de ensino ou destinada a menores
 - Ao crédito aos consumidores/TAEG
 - Ao crédito à habitação/TAEG
 - Dirigida a menores
 - Testemunhal
 - A atos próprios dos advogados e dos solicitadores
 - A tarifas aéreas
 - A coleções e fascículos
 - No âmbito da atividade de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*)
- Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

A entidade competente é:



DGC - Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, nº 31
1069-013 Lisboa
Telefone: 21 356 46 00
Email : dgc@dg.consumidor.pt
Linha Atendimento ao Consumidor:
213 847 483
www.consumidor.gov.pt



Para reclamar sobre:

- Postos de abastecimento de combustíveis líquidos
- Postos de abastecimento de GPL
- Pontos de carregamento rápido associados à mobilidade elétrica
- Postos de abastecimento de Gás Natural Veicular GNV (líquido-GNL ou comprimido-GNC)
- Pontos de venda de garrafas de GPL (butano e/ou propano)
- Estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços que exerçam atividades no setor da energia⁽¹⁾

Nota:

⁽¹⁾ com exceção dos estabelecimentos de prestadores de serviços de fornecimento de energia elétrica, gás natural e GLP canalizado

A entidade competente é:



ENSE - Entidade Nacional para o Setor Energético E.P.E.

Estrada do Paço do Lumiar
Campus do Lumiar, Edifício D-1º Andar
1649-038 Lisboa

Telefone: 213 114 140
Número verde: 800 914 146

Para reclamar sobre:

Estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, fixos ou móveis, públicos ou privados:

- Hospitais, centros de saúde
 - Laboratórios de Anatomia Patológica, Patologia Clínica e Postos de Colheita, Laboratórios de Genética Médica e Postos de Colheita
 - Clínicas e Consultórios Médicos, Clínicas e Consultórios Dentários ou Odontológicos
 - Centros de Enfermagem
 - Unidades de Medicina Física e de Reabilitação
 - Unidades de Obstetrícia e Neonatologia
 - Atividades exercidas por Parteiras e Atividades de Preparação para o Parto
 - Unidades de Diálise
 - Unidades de Radiologia, Medicina Nuclear e de Radioterapia/Radioncologia
 - Unidades de Tratamento ou Recuperação de Toxicodependentes
 - Unidades de Cuidados Continuados Integrados
 - Unidades com Internamento e Unidades de Cirurgia de Ambulatório
 - Consultórios de Nutrição e Dietética, Fisioterapia, Higiene Oral, Terapia da Fala, Terapia Ocupacional, Ortóptica, Optometria, Psicologia Clínica, Audiologia, Podologia, Psicomotricidade, Psicopedagogia Clínica
 - Termas
 - Unidades Externas de Medicina no Trabalho
 - Gabinetes de Terapêuticas Não Convencionais
 - Unidades de Telemedicina, Unidades Móveis de Saúde (viaturas e a prestação de cuidados de saúde ao domicílio)
- Quaisquer outros locais onde materialmente se verifique a prática de atividades que integrem o conceito de prestação de cuidados de saúde.
- Práticas de publicidade em saúde

A entidade competente é:



ERS - Entidade Reguladora da Saúde

Rua São João de Brito, n.º 621, L32

4100-455 Porto

Call Center ERS

telefone: 309 309 309

horário: 9h às 17h30

Telefone: 222 092 350

Fax: 222 092 351

www.ers.pt

Para recorrer à MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Tenha ou não apresentado uma reclamação, poderá sempre recorrer à mediação de conflitos efetuada pela ERS, em conflitos com estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde

Para reclamar sobre:

- Fornecimento de água
- Recolha e tratamento de águas residuais
- Gestão de resíduos sólidos urbanos
- Qualidade dos serviços prestados pela entidade gestora

A entidade competente é:



**ERSAR - Entidade Reguladora dos
Serviços de Águas e Resíduos**

Rua Tomás Da Fonseca
Centro Empresarial Torres De Lisboa
Torre G 8.º, 1600-209 Lisboa
Telefone: 210 052 200
Fax: 210 052 259
Email: geral@ersar.pt

Para reclamar sobre:

- Fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados
- Fornecimento de energia elétrica

A entidade competente é:



ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 - 3º
1400 - 113 Lisboa
Telefone: 213 033 200
Fax: 213 033 201
E-mail geral: erse@erse.pt



Para reclamar sobre:

- Recintos de espetáculos de natureza artísticas como:
 - Cinemas
 - Salas de espetáculos
 - Teatros
 - Touradas
- Estabelecimentos de aluguer de videogramas

A entidade competente é:



IGAC - Inspeção-Geral das Atividades Culturais

Palácio Foz, Calçada da Glória, nº 9
1250-112 Lisboa
Email: igacgeral@igac.pt



Para reclamar sobre:

- Estabelecimentos particulares e cooperativos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário

A entidade competente é:



**IGEC - Inspeção-Geral da Educação e
Ciência**

Av. 24 de Julho, 136 - 1350-346 LISBOA
Telefone: 213 924 800
Fax: 213 924 960
Email: igec@igec.mec.pt



Para reclamar sobre:

- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

A entidade competente é:



**IGMTSS - Inspeção-Geral do Ministério
do Trabalho, Solidariedade e
Segurança Social**

Av. Elias Garcia, n.º 12
1049-042 LISBOA



Para reclamar sobre:

- Estabelecimento de empresas na área da construção e do imobiliário:
 - Construção civil ⁽¹⁾
 - Promoção imobiliária⁽²⁾
 - Administração de condomínios⁽²⁾
 - Avaliação imobiliária⁽²⁾
 - Arrendamento, compra e venda de bens imobiliários⁽²⁾
 - Administração de imóveis por conta de outrem;
 - Mediação imobiliária⁽¹⁾
 - Consultadoria e mediação de obras⁽²⁾
 - Gestão, planeamento e fiscalização de obras⁽²⁾

Nota:

⁽¹⁾ Atividades reguladas, fiscalizadas e sancionadas pelo IMPIC, I.P.

⁽²⁾ Verificação do cumprimento dos deveres previstos no regime jurídico do livro de reclamações.

A entidade competente é:



**IMPIC - Instituto dos Mercados Públicos,
do Imobiliário e da Construção, I. P.**

Av. Júlio Dinis,11
1069-010 Lisboa
Telefone: 217 946 700
Fax: 217 946 799
Email: geral@impic.pt
www.impic.pt



Para reclamar sobre:

- Farmácias

A entidade competente é:



**INFARMED - Autoridade Nacional do
Medicamento e Produtos de
Saúde, I. P.**

Parque de Saúde de Lisboa - Avenida do Brasil, 53 -
1749-004 Lisboa
Telefone: 217987100
Fax: 217987316
www.infarmed.pt
Email: infarmed@infarmed.pt



Para reclamar sobre:

- Cartórios Notariais Privados

A entidade competente é:



IRN - Instituto dos Registos e do Notariado, I. P.

Av. D. João II, Lote 1.08.01
Edifício H Parque das Nações - 1990-097
Lisboa
Telefone: 217 985 500
Fax: 217 817 693
Email: geral@irn.mj.pt



Para reclamar sobre:

- Estabelecimentos das Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas
- Sociedades ou empresários em nome individual;
- Entidades privadas que desenvolvam atividades de apoio social.
- Estabelecimentos das Instituições em relação às quais existam acordos de cooperação ou protocolos celebrados com os Centros Distritais de Segurança Social, I. P.
- Creches, creche familiar, estabelecimento de educação pré-escolar, centros de atividades de tempos livres, centros de apoio familiar e aconselhamento parental, lares de infância e juventude e apartamentos de autonomização, centro de acolhimento temporário
- Centros de convívio, centros de dia, centros de noite, estruturas residenciais para pessoas idosas e acolhimento familiar para pessoas idosas
- Centros de atividades ocupacionais, lares residenciais, residências autónomas, lar de apoio, centros de atendimento, acompanhamento e reabilitação social para pessoas com deficiência e incapacidade; transporte de pessoas com deficiência; acolhimento familiar para pessoas adultas com deficiência;
- Serviço de atendimento e acompanhamento social, centros comunitários, cantinas sociais, casas de abrigo, centro de apoio à vida e serviços de apoio domiciliário
- Fóruns socio-ocupacionais, unidades de vida protegida, autónoma e apoiada
- Apartamentos de reinserção social, residências para pessoas com VIH/sida, centros de alojamento temporário e comunidades de inserção

A entidade competente é:



SEGURANÇA SOCIAL

**ISS - Instituto da Segurança Social, I. P.
e respetivos centros distritais da
segurança social**

Av. 5 de outubro, nº 175
1069-451 Lisboa
Linha Segurança Social: 300 502 502,



Para reclamar sobre:

- Centros de Atendimento Médico-Veterinários (consultórios, clínicas e hospitais médico-veterinários)

A entidade competente é:



OMV - Ordem dos Médicos Veterinários

Rua Filipe Folque, n.º 10 J, 4º dto
1050-113 Lisboa
Telefone: 213 129 370 / 213 129 379
Email: omv@omv.pt



Para reclamar sobre:

- Atividade de segurança privada

A entidade competente é:



PSP - Polícia de Segurança Pública

Departamento de Segurança Privada
Rua Artilharia 1, n.º 21, 4.º andar
1269-003 Lisboa
Telefone: + 351 21 370 39 45
Fax: +351 21 370 39 48
Email: reclamacao.dsp@psp.pt



Para reclamar sobre:

- Agências de Viagens e Turismo

Nota: O Turismo de Portugal I.P. é a entidade competente para receber as reclamações sobre agências de viagens e turismo, sendo encaminhadas para a ASAE as reclamações que não digam respeito a conflitos de consumo no âmbito de contratos de viagens.

e-mail: avt.reclamacoes@turismodeportugal.pt

- Salas de jogo do bingo
- Casinos
- Salas de máquinas

Nota:

O SRIJ - Serviço de Regulação Inspeção de Jogos é a entidade competente para receber reclamações na área do jogo

e-mail: info.srij@turismoportugal.pt

A entidade competente é:

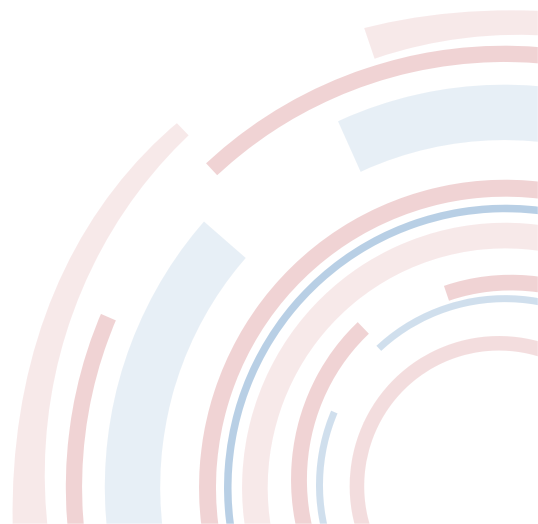


Turismo de Portugal, I. P.

Rua Ivone Silva, Lote 6
1050-124 Lisboa
Telefone: 211 140 200
Fax: 211 140 830



Nas Regiões Autónomas para determinados setores existem entidades fiscalizadoras específicas





**Região Autónoma
da Madeira**
Governo Regional

Entidades regionais da Madeira:

- **ARAE – Autoridade Regional das Atividades Económicas**
- **DRC – Direcção Regional da Cultura**
- **DRET – Direcção Regional de Economia e Transportes**
- **DRT – Direcção Regional do Turismo**
- **DROTA – Direcção Regional do Ordenamento do Território e Ambiente**
- **Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM**





Governo dos Açores

Entidades regionais dos Açores:

- **Direção Regional dos Transportes**
- **Direção Regional do Desporto**
- **Inspeção Regional do Turismo**
- **Inspeção Regional de Saúde**
- **IRAE - Inspeção Regional das Atividades Económicas**
- **IRACA - Inspeção Regional de Atividades Culturais**
- **Inspeção Regional de Educação**
- **Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores**
- **Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA**



Livros de Reclamações legalmente consagrados



Livro de Reclamações

Formato eletrónico - em implementação

Livro de Reclamações Vermelho

Aplicável ao setor privado

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho (na sua versão atual).



Livro de Reclamações Amarelo

Aplicável ao setor público

Serviços da Administração Central do Estado, Exemplos - Hospitais, Centros de Saúde, Infantários, Escolas e Universidades Públicas, Notários Públicos, Repartição de Finanças, Conservatórias, Direções –Gerais; Institutos Públicos...

Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho (na sua versão atual).



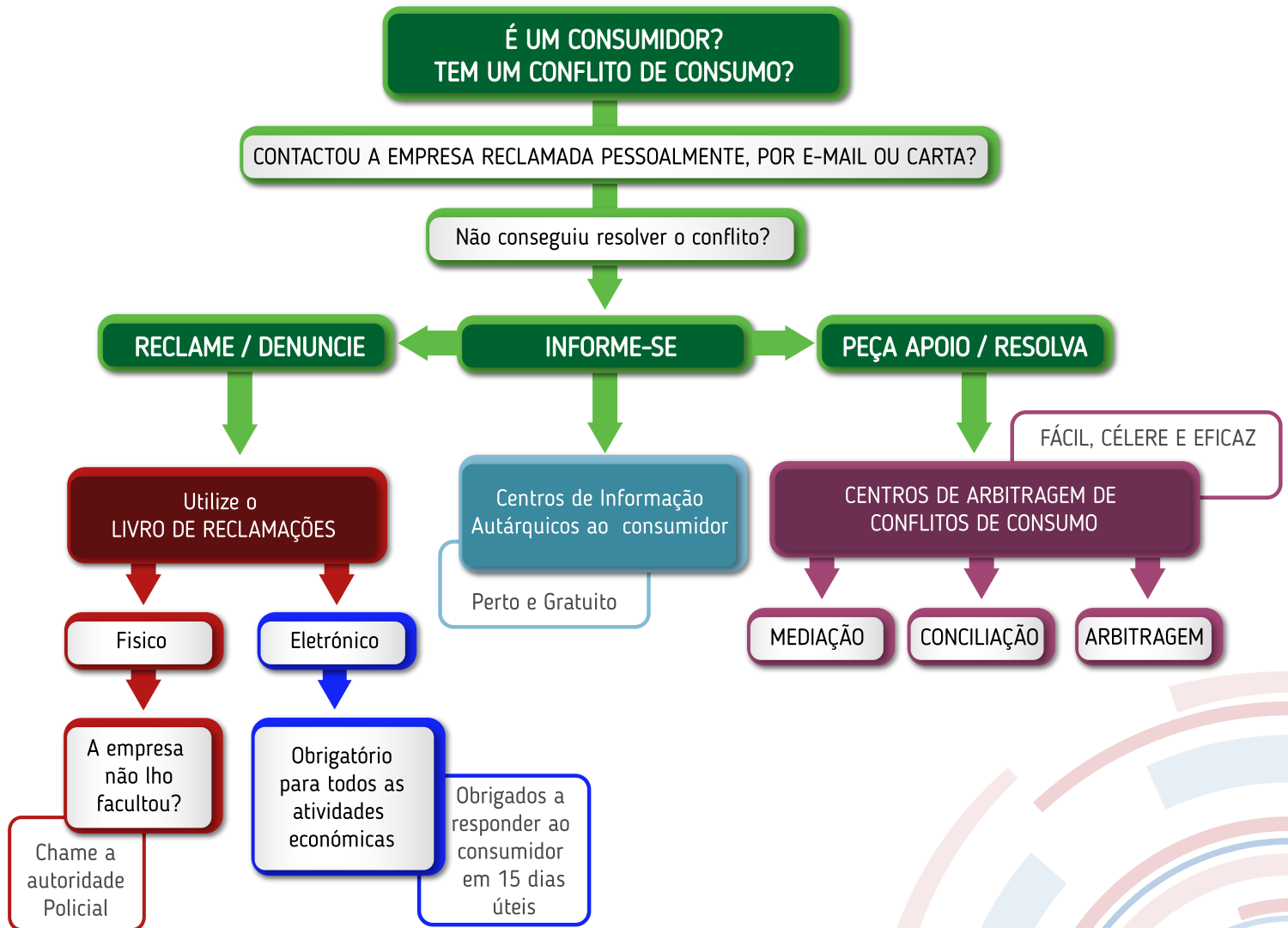
Livro de Reclamações Azul

Aplicável às autarquias

Serviços da Administração Local do Estado: Exemplo - Serviços da Câmara Municipal, Serviços da Junta de Freguesia;

Portaria n.º 659/2006, de 3 de julho.

Em síntese:



Centros de Informação Autárquico ao Consumidor

CENTROS DE INFORMAÇÃO AUTÁRQUICOS AO CONSUMIDOR



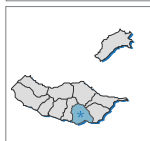
CÂMARA
MUNICIPAL

> Mais próximo dos consumidores

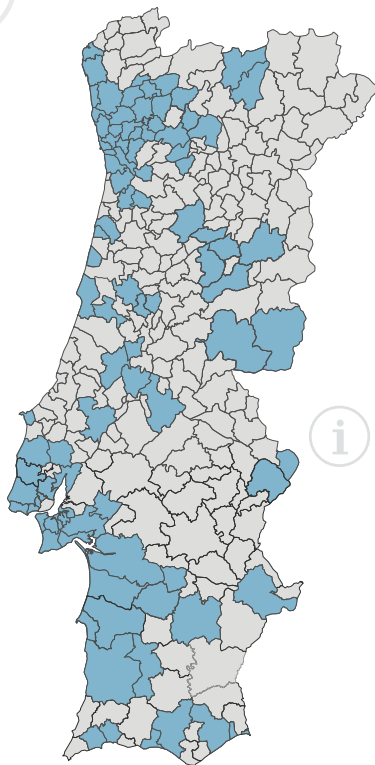
Atualizado em setembro/2019



CÂMARA
MUNICIPAL



*Serviços do Governo Regional



CÂMARA
MUNICIPAL

Os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC) são estruturas municipais, que no âmbito das suas competências estabeleceram um protocolo com a Direcção-Geral do Consumidor, constituindo uma solução de proximidade e de apoio gratuito ao consumidor.

Verifique se está a funcionar um centro no seu concelho.



CÂMARA
MUNICIPAL

www.consumidor.gov.pt



Reclamou no Livro de Reclamações mas não resolveu o seu conflito de consumo?

ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RAL)

Lei 144/2015, de 8 de setembro na sua redação atual

É um consumidor?



Pessoa física que adquire bens ou serviços a um profissional, que se destinem a uso privado.

Tem um conflito com uma empresa?



Pode resolver o conflito através da mediação, conciliação e arbitragem.

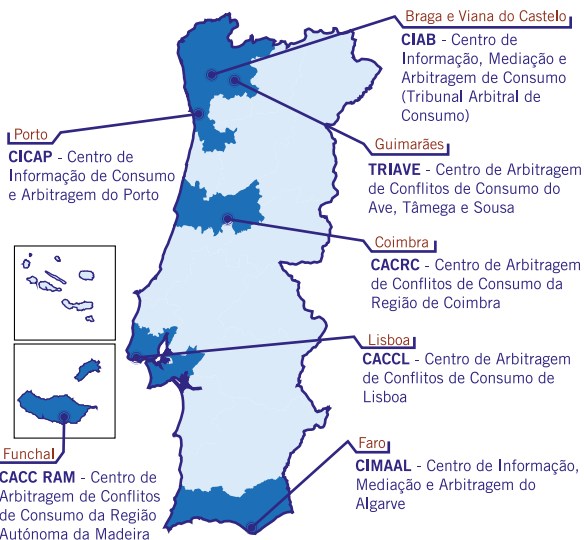
Qual é a entidade RAL competente?



O local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou prestação de serviços determina qual é a Entidade RAL competente. Verifique qual a entidade cuja competência se aplica ao seu caso concreto.

Caso não haja um Centro territorial específico, deve recorrer ao CNIACC (centro nacional) que tem competência residual.

Competência genérica regional



Competência genérica nacional

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Competência genérica nacional, mas não exclusiva de consumo

CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Competência especializada nacional

CASA - Centro de Arbitragem do Setor Automóvel

CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros

Provedor APAVT - Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo

A Direção-Geral do Consumidor é responsável pelo acompanhamento das Entidades RAL.

Atualizado em outubro/2019

Já conhece a App do Livro de Reclamações Eletrónico?



Livro de Reclamações

APP Livro de Reclamações

Uma forma simples e acessível de submeter Reclamações, Elogios e Sugestões.



Direção-Geral do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, nº 31
1069-013 Lisboa

Telefone: 21 356 46 00
Email : dgc@dg.consumidor.pt
Linha Atendimento ao Consumidor:
213 847 483

www.consumidor.gov.pt

