

Quem é quem no Livro de Reclamações

Guia Prático

3.ª Edição



REPÚBLICA
PORTUGUESA

ECONOMIA



DGC

DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR

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

INCM

III EDIÇÃO:
jan 2025



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 ou mais entidades sectorialmente competentes, 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, também disponível na sua versão eletrónica.

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

Entidades Reguladoras / Fiscalizadoras



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](#);
- Após a submissão de uma reclamação convém aguardar 15 dias úteis pela resposta da empresa;
- 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 ainda [Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor](#) em vários municípios que informam gratuitamente os consumidores, consulte [aqui](#).

➤ Das reclamações sobre:

- Aluguer de veículos (rent-a-car; rent-a-moto; rent-a-cargo)
- CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos
- Centros de exame de condução
- Escolas de condução
- Infraestruturas rodoviárias, ferroviárias, marítimas e fluviais (exploração de autoestradas; exploração de terminais de passageiros e de mercadorias)
- Sistemas de cobrança de portagens
- Serviços e atividades portuárias
- Sistemas de bilhética e suporte à mobilidade
- Sistemas de partilha de veículos (sharing de bicicletas; trotinetes; motas; carros)
- Transportes de mercadorias (rodoviários⁽¹⁾; ferroviários; por vias navegáveis interiores; marítimos)
- Transportes de passageiros (rodoviários; ferroviários; metro; elétrico; troleicarro; por cabo; por vias navegáveis interiores; marítimos)
- Transporte ocasional de passageiros em veículos ligeiros (operadores/plataformas de TVDE; Táxi)

⁽¹⁾Não compreende as atividades postais e de courier.

➤ **Nota:** Devem ser efetuadas diretamente ao IMT, I.P. as reclamações sobre:

- Troca, substituição, revalidação e emissão de 2.ª via de cartas de condução;
- Certificados de matrícula;
- Licenças de aprendizagem;
- Homologações/aprovações de veículos;
- Certificação de motoristas (CAM);
- Carta de qualificação de motorista (CQM);
- Tacógrafo digital;
- Emissão de cartão de estacionamento para pessoas com deficiência.

○ É dado conhecimento a:



- 📍 Av. António Augusto de Aguiar, 128
1050-020 Lisboa
- ☎ 211 025 800
- @ geral@amt-autoridade.pt
reclamacoes@amt-autoridade.pt
- 🌐 <https://www.amt-autoridade.pt/>



➤ Para reclamar sobre:

- Transportadoras aéreas
- Entidades prestadoras de serviços de assistência em escala e prestadoras de serviços de apoio ao 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

○ A entidade competente é:

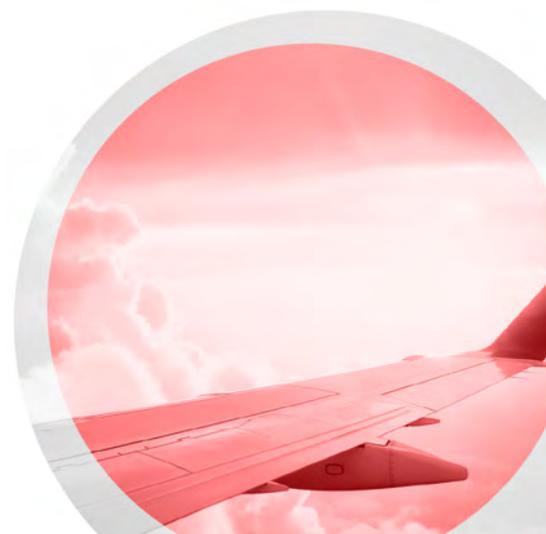


📍 Rua B, Edifício 4
Aeroporto Humberto Delgado
1749-034 Lisboa

☎ +351 21 284 22 26

@ Email: geral@anac.pt

🌐 <https://www.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

📞 800 206 665 (gratuito)
217 211 000

✉ info@anacom.pt

🌐 <https://www.anacom.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 piercings
- 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:

Caso não exista entidade reguladora, de controlo de mercado ou fiscalizadora setorialmente competente, nem entidade que emita a respetiva acreditação, a ASAE será responsável pelo tratamento das reclamações.

○ A entidade competente é:



📍 Rua Rodrigo da Fonseca, nº 73
1269-274 Lisboa

☎ 217 983 600

@ correio.asae@asae.pt

🌐 <https://www.asae.gov.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

📞 217 903 100
Linha Informativa: 217 983 983
Horário de atendimento: das 9h às 16 h

@ asf@asf.com.pt

🌐 <https://www.asf.com.pt/>



➤ 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

○ A entidade competente é:



**BANCO DE
PORTUGAL**
EUROSISTEMA

📍 R. do Comércio, 148
1100-150 Lisboa

☎ 213 130 000

@ info@bportugal.pt

🌐 <https://cliente bancario.bportugal.pt>

➤ 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).



➤ **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

📍 Rua Laura Alves, 4
1050-138 LISBOA

📞 213 177 000

@ cmvm@cmvm.pt

🌐 <https://www.cmvm.pt/>



➤ Para reclamar sobre:

- Publicidade:
 - Enganosa (inclui práticas comerciais desleais)
 - Dirigida a menores de idade
 - Testemunhal e comparativa
 - A bebidas alcoólicas, tabaco, cigarros eletrónicos e recargas
 - Em estabelecimentos de ensino
 - A produtos que contenham elevado valor energético, teor de sal, açúcar, ácidos gordos saturados e ácidos gordos transformados
 - A produtos substitutos do leite maternos
 - A cursos
 - A veículos automóveis
 - Domiciliária, por telefone e por telecópia
 - A brinquedos
 - A atos próprios dos advogados e solicitadores
 - A imóveis para habitação
 - A coleções e fascículos
 - A tarifas aéreas
 - A serviços de audiotexto
 - A serviços de call center
 - A produtos, bens e serviços financeiros por entidade não habilitada, contratos de crédito à habitação e de crédito aos consumidores
- Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
- Cláusulas Contratuais Gerais (na ausência de entidade reguladora ou de controlo de mercado competente em razão da matéria)

- DGC não é competente: jogos e apostas (SRIJ), medicamentos e tratamentos (INFARMED), patrocínio (ERC), setor da energia (ERSE), práticas publicitárias na área da saúde (ERS) e, suplementos alimentares (ASAE).

○ A entidade competente é:



📍 Praça Duque de Saldanha, nº 31
1069-013 Lisboa

☎ 21 356 46 00

Linha de Atendimento ao Consumidor:
213 564 650

@ dgc@dgconsumidor.gov.pt

🌐 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⁾

○ A entidade competente é:



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

☎ 213 114 140

Número verde: 800 914 146

@ geral@ense-epe.pt

🌐 <https://www.ense-epe.pt/>

➤ Nota:

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



➤ Para reclamar sobre:

- Estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, fixos ou móveis, públicos ou privados:
 - Consulte a lista detalhada de todos os prestadores de serviços em www.ers.pt

○ A entidade competente é:



📍 Rua São João de Brito, n.º 621, L32
4100-455 Porto

📞 Call Center: ERS 309 309 309
horário: 9h às 17h30
222 092 350

🌐 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.

Aceda a Mediação de conflitos da ERS [aqui](#)



➤ Para reclamar sobre:

- Fornecimento de água
- Recolha e Tratamento de águas residuais (por rede ou através de limpeza de fossas)
- Gestão de resíduos urbanos

○ A entidade competente é:



📍 Rua Tomás Da Fonseca
Centro Empresarial Torres de Lisboa
Torre G 8.º, 1600-209 Lisboa

📞 210 052 200

✉ geral@ersar.pt

🌐 <https://www.ersar.pt>



➤ Para reclamar sobre:

- Fornecimento de gás natural
- Fornecimento de gás de petróleo liquefeito (GPL) canalizado
- Fornecimento de eletricidade
- Comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica (carregamentos na rede de mobilidade elétrica)
- Operação de pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica

○ A entidade competente é:



📍 Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 - 3.º
1400 - 113 Lisboa

📞 213 033 200

@ erse@erse.pt

🌐 <https://www.erse.pt/>



➤ Para reclamar sobre:

- Recintos de espetáculos de natureza artística tais como:
 - Cinemas
 - Salas de espetáculos
 - Teatros
 - Touradas
 - Festivais
- Estabelecimentos de aluguer de videogramas

○ A entidade competente é:



📍 Rua Artilharia 1 – N.º 107
1099-052 Lisboa

☎ 213 212 500

@ igacgeral@igac.pt

🌐 <https://www.igac.gov.pt/>



➤ Para reclamar sobre:

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

○ A entidade competente é:



📍 Av. 24 de Julho, 136
1350-346 LISBOA

📞 213 924 800

@ igec@igec.mec.pt

🌐 <https://www.igec.mec.pt/>



➤ Para reclamar sobre:

- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Equipamentos e Serviços

○ A entidade competente é:

IG
MTSSS

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

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

📞 215 953 200

@ igmtsss@seg-social.pt

🌐 <https://www.ig.mtsss.gov.pt/>



➤ 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⁾

○ A entidade competente é:



📍 Av. Júlio Dinis,11
1069-010 Lisboa

☎ 217 946 700

@ geral@impic.pt

🌐 www.impic.pt

➤ 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.



- Para reclamar sobre
 - Farmácias

○ A entidade competente é:



📍 Parque de Saúde de Lisboa
Avenida do Brasil, 53
1749-004 Lisboa

📞 217 987 100

✉ infarmed@infarmed.pt

🌐 www.infarmed.pt



➤ Para reclamar sobre:

- Cartórios Notariais Privados

○ A entidade competente é:

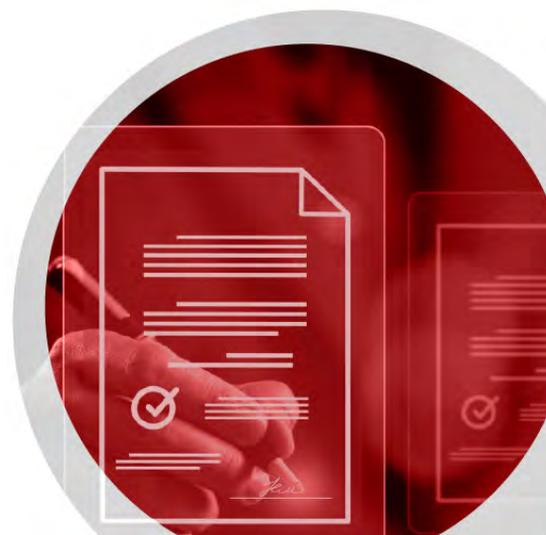


📍 Av. D. João II, Lote 1.08.01
Edifício H Parque das Nações
1990-097 Lisboa

☎ 217 985 500

@ geral@irn.mj.pt

🌐 <https://irn.justica.gov.pt/>



➤ Para reclamar sobre:

- Estabelecimentos das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas
- Sociedades ou empresários em nome individual
- Entidades privadas que desenvolvam atividades de apoio social
- Estabelecimentos das IPSS em relação às quais existam acordos de cooperação ou protocolos celebrados com os Centros Distritais de Segurança Social
- Creches, Creche Familiar, Estabelecimento de Educação Pré-escolar, Centros de Atividades de Tempos Livres, Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, Apartamentos de Autonomização, Casas de Acolhimento
- Centros de Convívio, Centros de Dia, Centros de Noite, Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas
- Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão, Lares Residenciais, Residências de Autonomização e Inclusão, Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade, Serviço de Apoio à Vida Independente
- Centro Comunitários, Cantinas Sociais, Casas de Abrigo, Centro de Apoio à Vida e Serviço de Apoio Domiciliário
- Fóruns Socio-ocupacionais, Unidades de Vida protegida, Vida Autónoma e Vida Apoiada
- Apartamentos de Reinserção Social, Residências para Pessoas com VIH/SIDA, Centros de Alojamento Temporário, Comunidades de Inserção, Centro de Alojamento e Emergência Social, Apartamentos Partilhados e Housing First.

○ A entidade competente é:



SEGURANÇA SOCIAL

📍 Av. 5 de outubro, n.º 175
1069-451 Lisboa

📞 Linha Segurança Social: 300 502 502

🌐 <https://www.seg-social.pt/>



➤ Para reclamar sobre:

- Centros de Atendimento Médico-Veterinários:
 - Consultórios
 - Clínicas
 - Hospitais
- Outros serviços médico veterinários:
 - Laboratórios de análises

○ A entidade competente é:



OMV - Ordem dos Médicos Veterinários

📍 Campo Grande, n.º 46 D, 1.º Dt.º
1700-093 Lisboa

📞 213 129 370

@ omv@omv.pt

🌐 <https://www.omv.pt/>



➤ Para reclamar sobre:

- Atividade de segurança privada

○ A entidade competente é:



📍 Departamento de Segurança Privada
Rua Artilharia 1, n.º 21, 4.º andar
1269-003 Lisboa

☎ 213 703 945

@ reclamacao.dsp@psp.pt

🌐 <https://www.psp.pt/>





Para reclamar sobre:

- Agências de Viagens e Turismo

Nota: O Turismo de Portugal IP é a entidade competente para receber as reclamações sobre agências de viagem e turismo, sendo encaminhadas para a ASAE as reclamações que contenham indícios de infração da competência de fiscalização daquela entidade E-mail:

avt.reclamacoes@turismodeportugal.pt

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

○ A entidade competente é:



📍 Rua Ivone Silva, Lote 6
1050-124 Lisboa

📞 211 140 200

@ info@turismodeportugal.pt

🌐 <https://www.turismodeportugal.pt/>



Nota:

O SRIJ - Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos é a entidade competente para receber reclamações na área do jogo - E-mail: info.srij@turismodeportugal.pt





Nas Regiões Autónomas para determinados setores existem entidades fiscalizadoras específicas



➤ **Entidades Regionais da Madeira:**

- ARAE – Autoridade Regional das Atividades Económicas
- DRS - Direção Regional da Saúde
- DRT – Direção Regional do Turismo

○ A entidade competente é:



➤ Entidades Regionais dos Açores:

- DRS - Direção Regional de Saúde
- DRD - Direção Regional do Desporto
- DRM - Direção Regional da Mobilidade
- ERSARA - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores
- IRE - Inspeção Regional da Educação dos Açores
- IRAC - Inspeção Regional das Atividades Culturais dos Açores
- IRT - Inspeção Regional do Turismo;
- IRAE - Inspeção Regional das Atividades Económicas
- ISSA, I.P.R.A. - Instituto da Segurança Social dos Açores

○ A entidade competente é:



Governo dos Açores



- Saiba como e onde pode reclamar, elogiar ou fazer uma sugestão, de forma segura e confidencial



➤ Um único **Livro de Reclamações** em 3 formatos



Físico



Eletrónico



App

➤ 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).

O QRCode do Livro de Reclamações Do físico ao digital



 **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

 Florista Girassol

 Rua do sol nascente, n.º1 - 1000-000 Lisboa

NIPC: 500 000 000

Reclame ou elogie em:
www.livrodereclamações.pt



Reclamar e elogiar nunca foi tão fácil.

Apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico? O que se segue?

➤ Livro de Reclamações Eletrónico Conselhos para uma utilização responsável

Quando apresenta uma reclamação através do Livro de Reclamações Eletrónico, o operador económico está obrigado a enviar-lhe uma resposta para o e-mail indicado no prazo de 15 dias úteis, que é recebida pela entidade reguladora/fiscalizadora da atividade desse operador económico, conforme legislação em vigor.

➤ Aguarde pela resposta à sua reclamação.

Já passaram os 15 dias úteis e não obteve resposta?

➤ Denuncie à entidade reguladora/fiscalizadora do setor em questão (consulte o Guia “Quem é Quem no Livro de Reclamações”)

Nesses 15 dias úteis obteve resposta, mas a mesma não foi ao encontro da sua expectativa?

➤ Recorra à resolução alternativa de conflitos. O Livro de Reclamações Eletrónico permite-lhe contactar o operador económico e denunciar infrações junto das entidades reguladoras/fiscalizadoras. No entanto, para a resolução de conflitos de consumo, existem meios mais adequados aos quais pode recorrer, como é o caso dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor.

Reclamou no Livro de Reclamações mas não conseguiu resolver 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.

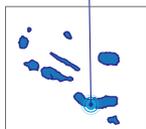
COMPETÊNCIA GENÉRICA REGIONAL

Porto

CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Ponta Delgada

CIMARA - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem da Região Açores



Funchal

CACC RAM - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

Braga e Viana do Castelo

CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

Guimarães

TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa

Coimbra

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Lisboa

CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Faro

CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve

COMPETÊNCIA GENÉRICA NACIONAL

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

COMPETÊNCIA ESPECIALIZADA NACIONAL

CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros

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

COMPETÊNCIA GENÉRICA NACIONAL, MAS NÃO EXCLUSIVA DE DE CONSUMO

CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

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



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

➤ Simulador RAL



Encontre o seu centro de resolução de conflitos de consumo

Em Portugal, existem 12 entidades de resolução alternativa de litígios autorizadas para resolver conflitos de consumo entre empresas e consumidores. Estas entidades são reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor e têm como objetivo alcançar uma solução amigável fora dos tribunais, através de um mediador ou de um juiz-árbitro.

Nas entidades de resolução alternativa de litígios podem ser resolvidos conflitos relacionados com eletricidade, gás, água, transportes, compra de equipamento eletrónico (computadores, tablets, impressoras), habitação, serviços financeiros, espetáculos, ginásios, entre outros.

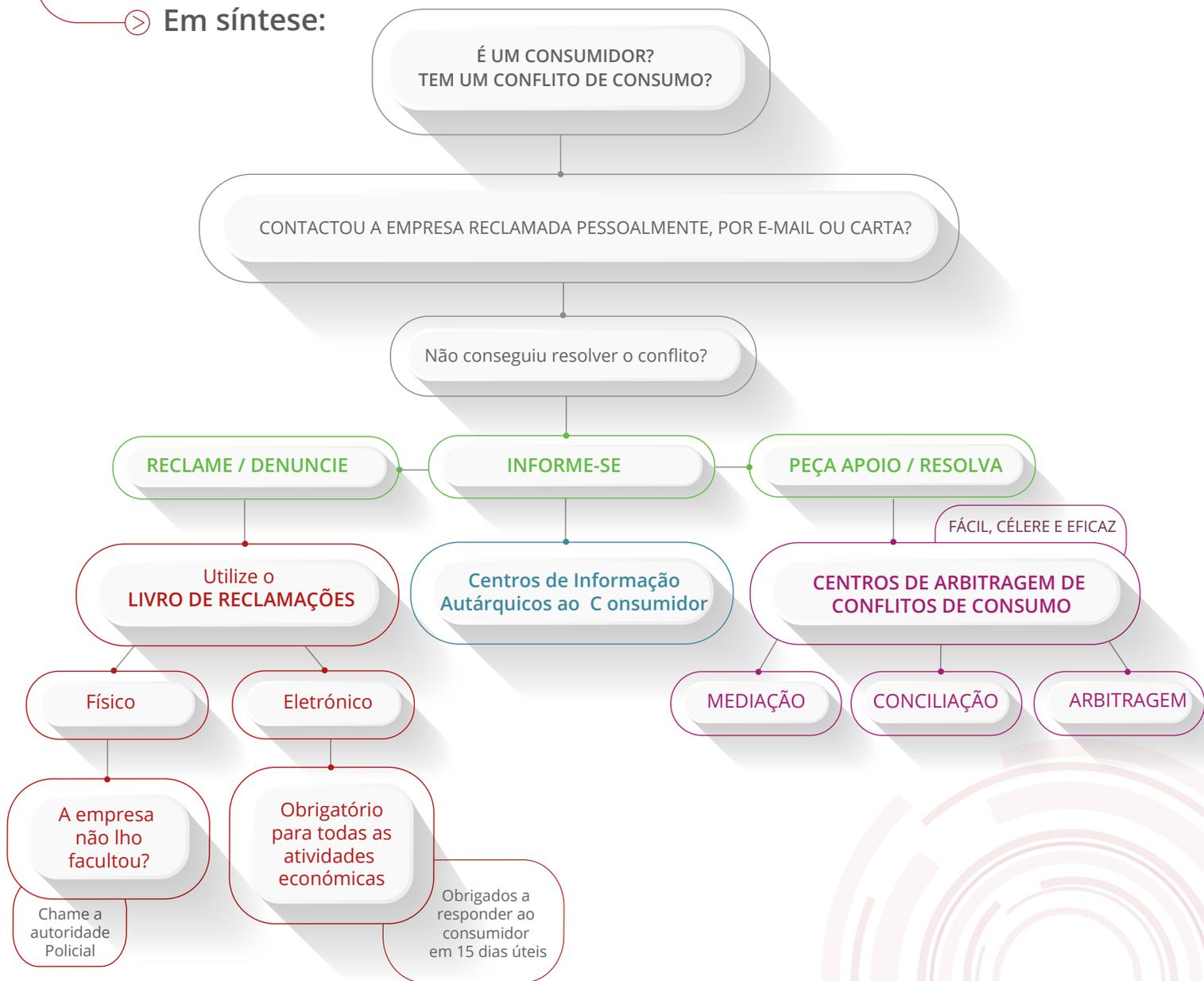
Se se tratar de um serviço público essencial ou de um conflito até 5.000 euros, caso o consumidor o solicite a empresa é obrigada a submeter-se à resolução do conflito junto de uma entidade RAL.

Se não sabe a que entidade deve recorrer para resolver a sua situação, faça uma simulação para saber com quem deve entrar em contacto.

➤ Encontre a(s) entidade(s) certa(s) para o seu caso concreto [aqui](#).

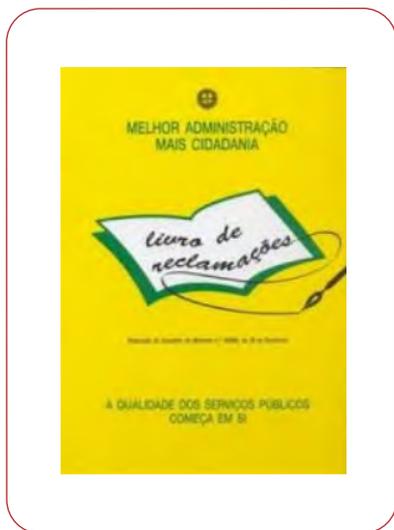


Em síntese:



➤ Outros Livros de Reclamações

O livro de reclamações de capa vermelha não deve ser confundido com outros livros legalmente consagrados, mas que têm procedimentos diferentes.



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).



Aplicável às autarquias

Serviços da Administração Local do Estado: Exemplos - Serviços da Câmara Municipal, Serviços da Junta de Freguesia.

Portaria n.º 659/2006, de 3 de julho.



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

Telefone: 21 356 46 00
Email : dgc@dgconsumidor.gov.pt

www.consumidor.gov.pt



LIVRO DE RECLAMAÇÕES
Linha de apoio: 217 998 010