

O Livro de Reclamações Eletrónico

O Livro de reclamações é um importante e inovador meio de queixa ao serviço dos consumidores Portugueses. Desde 2019 que estes podem inserir as suas reclamações através desta ferramenta digital. No Livro de reclamações eletrónico pode também fazer um elogio ao estabelecimento onde fez as suas compras, contribuindo assim para uma melhoria na prestação de serviços por parte dos operadores económicos.

Como fazer uma reclamação/ elogio?

Para fazer uma reclamação deverá aceder à opção “Fazer Reclamação”. De seguida será solicitado o endereço de correio eletrónico e assim que clicar em “Submeter” será enviada uma mensagem de email com o link que permite prosseguir com a reclamação. Este link tem a duração de 60 minutos, período após o qual perderá a sua validade, tornando-se necessário repetir o processo. Caso a reclamação não seja concluída após aceder ao formulário, este link será invalidado.

Após aceder ao link, <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>

A reclamação será feita em 4 passos:

- Identificação do reclamante
- Identificação do operador
- Dados da reclamação
- Confirmação

Utilizar o Livro de reclamações, no entanto, não resolve, muitas das vezes, o conflito que opõe o consumidor ao agente económico. Para fazer valer os seus direitos, o primeiro poderá sempre recorrer ao Centro de Informação Autárquico ao Consumidor do município onde reside para acompanhamento e encaminhamento do assunto.

Para aceder a informação mais detalhada sobre esta temática visite a nossa página na internet aqui: <https://www.cm-palmela.pt/viver/apoio-ao-consumidor-palmela/informacoes-e-publicacoes>