

GUIA PRÁTICO SOBRE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES |

Livro de Reclamações, Procedimentos, Direitos e Obrigações



Legislação aplicável
ao Livro de
Reclamações



Para que serve
o Livro de
Reclamações



Direitos e deveres
dos consumidores



Entidades
abrangidas pelo Livro
de Reclamações



*O Livro de Reclamações é
um instrumento que permite aos consumidores apresentar
reclamações quando consideram que os seus direitos
não foram respeitados na aquisição de um produto
ou na prestação de um serviço.*

ÍNDICE

Enquadramento	2
Objetivo do Guia	3
Legislação aplicável ao Livro de Reclamações	4
Direitos e Deveres dos Consumidores	5
Livro de Reclamações: Conceito e Finalidade	6
Estrutura e Composição do Livro de Reclamações	6
Importância do Livro de Reclamações	7
Como apresentar uma Reclamação	7
Como preencher o Livro de Reclamações	8
Proteção de Dados Pessoais e Deveres de Confidencialidade	8
Tratamento das Reclamações: Envio e Resposta	9
Conservação, Perda, Extravio e Aquisição de Novo Livro	10
Incumprimentos e Sanções	10
Contraordenações	11
Informações Estatística sobre as Reclamações	11
Informação ao Reclamante	12
Principais Obrigações das Entidades quanto ao Livro de Reclamações	13
Responsabilidades das Entidades Reguladoras	14
Apoio Institucional ao Reclamante	14
Boas Práticas Recomendadas	15
Definições	16

ENQUADRAMENTO

A Agência Reguladora Multissetorial da Economia (ARME), no exercício das atribuições e competências que lhe foram conferidas pelo Decreto-Lei n.º 50/2018, de 20 de setembro, assume um papel fundamental na defesa e proteção dos direitos e interesses dos consumidores nos setores sob a regulação. Neste âmbito, compete à ARME assegurar a proteção dos consumidores, designadamente em matérias relacionadas com preços, tarifas e qualidade dos serviços prestados pelas entidades reguladas, promover a informação e o esclarecimento dos consumidores em articulação com as entidades competentes, bem como garantir o equilíbrio económico-financeiro dos operadores regulados, contribuindo para a sustentabilidade e qualidade dos serviços essenciais prestados à população.

No quadro da política definida pelo Conselho de Administração, a proteção dos consumidores constitui uma prioridade estratégica e transversal da atuação da ARME. Esta orientação traduz o compromisso institucional com uma regulação centrada nas pessoas, próxima, preventiva, inclusiva, participativa e orientada para resultados concretos na vida dos consumidores.

A ARME prossegue este compromisso através da prevenção de conflitos, da promoção da literacia dos consumidores e da disponibilização de informação clara e acessível, contribuindo para o exercício informado dos seus direitos e deveres.

Reconhecendo a importância de uma gestão eficaz das reclamações para a proteção dos consumidores e a melhoria dos serviços regulados, o Conselho de Administração criou o Gabinete de Mediação e Apoio ao Consumidor (GMAC), uma estrutura especializada da ARME dedicada ao atendimento, à mediação e ao apoio ao consumidor. O GMAC desempenha um papel central na concretização da política de proteção dos consumidores, assegurando informação, orientação e apoio acessíveis, bem como a prevenção e mediação de conflitos, reforçando a proximidade entre a ARME, os consumidores e as entidades reguladas.

É neste contexto que surge o presente Guia Prático, enquanto instrumento de orientação e referência para a adequada gestão das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações.

OBJETIVO DO GUIA

O presente Guia destina-se, por um lado, aos consumidores e utentes, no exercício do seu direito de reclamação, e, por outro, aos pontos focais, gestores de reclamações e demais colaboradores das entidades reguladas responsáveis pela receção, tratamento e acompanhamento das reclamações.

O documento reúne orientações práticas e informações úteis para ambos os públicos, esclarecendo os direitos e deveres associados ao processo de reclamação, bem como os procedimentos e obrigações legais aplicáveis ao seu tratamento.

Tem como principal objetivo reforçar o conhecimento do enquadramento legal e regulamentar, clarificar as responsabilidades dos diferentes intervenientes e promover a adoção de procedimentos harmonizados na receção, análise, tratamento, resposta e encaminhamento das reclamações.

A sua elaboração resulta da necessidade de fortalecer a cooperação entre a ARME e as entidades reguladas, assegurando uma atuação consistente, transparente e orientada para a proteção dos consumidores e para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

Mais do que um instrumento de consulta, este Guia constitui uma ferramenta de apoio à gestão eficaz das reclamações, disponibilizando orientações e boas práticas que contribuem para o cumprimento das obrigações legais, o reforço da proteção dos consumidores e o aumento da confiança nos mecanismos de defesa dos seus direitos.





LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

O Livro de Reclamações foi instituído pelo Decreto-Lei n.º 19/2008, de 9 de junho, como um instrumento que torna mais acessível o exercício do direito de queixa, ao proporcionar os consumidores e utentes, a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu.

A sua criação assenta na necessidade de reforçar o exercício da cidadania e assegurar o respeito pelos direitos dos consumidores, através de um mecanismo simples, acessível e mais célere para a apresentação de reclamações e resolução de conflitos entre cidadãos consumidores e os agentes económicos, bem como de permitir a identificação, através de um formulário normalizado, de condutas contrárias à lei.

Neste sentido, é necessário incentivar e encorajar a sua utilização, introduzindo mecanismos que o tornem mais eficaz enquanto instrumento de defesa dos direitos dos consumidores e utentes de forma a alcançar a igualdade material dos intervenientes a que se refere o artigo 13º da Lei n.º 88/V/98, de 31 de Dezembro.

Este diploma institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestações de serviços, sendo também aplicável aos serviços e organismos da Administração Pública que prestam serviços de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos.





DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES

A Lei n.º 88/V/1998, de 31 de dezembro, que aprova o Regime Jurídico de Proteção e Defesa dos Consumidores define como direitos essenciais dos consumidores, os seguintes:

- a)** À qualidade dos bens e serviços;
- b)** À proteção da saúde e da segurança física;
- c)** À formação e a educação para o consumo;
- d)** À informação para o consumo;
- e)** À proteção dos direitos económicos;
- f)** À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;
- g)** À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses;
- h)** À resolução judicial dos seus conflitos em que seja parte, pelo processo mais célebre previsto na lei geral, incluindo as providências cautelares;
- i)** À isenção de preparos de custas judiciais nos processos em que seja parte;
- j)** À informação prévia em processos de corte ou interrupção de fornecimento de bens ou serviços prestados efetuados por empresas funcionando em regime de monopólio e exclusivo e/ou que sejam concessionários de serviço público.





LIVRO DE RECLAMAÇÕES: CONCEITO E FINALIDADE

O Livro de Reclamações é um instrumento que permite aos consumidores e utentes, o exercício do direito de reclamar, permitindo que as queixas sejam apresentadas diretamente no local onde ocorreu o facto, ou onde adquiriram um bem ou foi prestado um serviço que motivou a sua insatisfação.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 19/2008, de 9 de junho, trata-se de um documento oficial de disponibilização obrigatória nos estabelecimentos que fornecem bens ou prestam serviços ao público, destinado ao registo de reclamações relacionadas com o consumo de bens e serviços.

Este diploma estabelece ainda as regras relativas à disponibilização, preenchimento, envio, arquivo e fiscalização do Livro de Reclamações, definindo os procedimentos a serem observados pelas entidades abrangidas.

Estrutura e Composição do Livro de Reclamações

O Livro de Reclamações é constituído por 25 folhas de reclamações numeradas, sendo que cada reclamação é composta por três exemplares que transfere a escrita da primeira folha para as páginas seguintes de forma automática (autocopiativos):

- **Original:** deverá ser enviada pelo prestador de serviços/fornecedor de bens à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente, para análise e acompanhamento da reclamação;
- **Duplicado:** deve ser entregue ao consumidor ou utente como comprovativo da apresentação da reclamação;
- **Triplificado:** deve permanecer no Livro de Reclamações, integrando o respetivo arquivo da entidade reclamada e não podendo ser removido.

Lembre-se: O Livro de Reclamações é a sua voz!

Importância do Livro de Reclamações na defesa dos direitos dos consumidores



- Torna mais acessível o exercício do direito de queixa;
- Proporciona ao consumidor a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu;
- Facilita a resolução de conflitos entre consumidores e prestadores de serviços;
- Promove a responsabilização e a transparência das entidades prestadoras de bens e serviços;
- Apoia a fiscalização, permitindo identificar e corrigir problemas recorrentes;
- Contribui para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e para a proteção dos consumidores;
- Reforça a confiança dos consumidores, assegurando que as suas reclamações sejam analisadas e acompanhadas;

Como apresentar uma Reclamação

Todo o consumidor ou utente pode utilizar o Livro de Reclamações sempre que pretenda reportar factos relacionados com o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço.

A apresentação da reclamação assegura a sua apreciação pela entidade competente, mas não implica o reconhecimento automático da pretensão do reclamante.

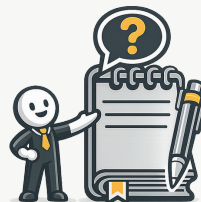
O Livro de Reclamações pode ser solicitado diretamente no estabelecimento, permitindo ao consumidor apresentar a sua reclamação de forma simples e gratuita.

Caso o Livro de Reclamações não seja disponibilizado, o consumidor pode solicitar a intervenção da autoridade policial para registar a ocorrência.

As entidades competentes podem ainda adotar mecanismos internos que permitam uma resolução mais rápida das reclamações, desde que sejam salvaguardados os direitos e garantias de todas as partes.

NB: A apresentação de uma reclamação através do Livro de Reclamações não limita o exercício de outros direitos nem impede a utilização de outros meios de reclamação previstos na lei.

Como preencher o Livro de Reclamações



O preenchimento correto da folha do Livro de Reclamações é fundamental para garantir que a reclamação seja analisada pelas entidades competentes. Para o efeito, o consumidor deve seguir os seguintes passos:

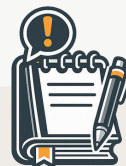
1. Solicite o Livro de Reclamações no balcão de atendimento e identifique-se corretamente;
2. Indique corretamente o nome da empresa, entidade ou prestador de serviços objeto da reclamação;
3. Preencha os seus dados pessoais de forma completa e legível, incluindo nome, morada, nacionalidade, contacto telefónico e, sempre que aplicável, endereço de correio eletrónico;
4. Descreva os factos de forma clara e objetiva, indicando o que aconteceu, quando e onde ocorreu a situação e as diligências efetuadas para a sua resolução, se existirem;
5. Revise cuidadosamente a informação registada, confirmando que os dados estão corretos e que a descrição dos factos está completa;
6. Assine a folha de reclamação, confirmando a veracidade das informações prestadas, e indique a data e a hora da ocorrência;
7. Conserve o seu exemplar, pois constitui prova da reclamação apresentada e serve para o acompanhamento do processo;

Proteção de Dados Pessoais e Deveres de Confidencialidade



Devem ser recolhidos apenas os dados previstos na folha de reclamação e necessários à respetiva apreciação.

Os dados pessoais são tratados para efeitos de receção, análise, encaminhamento e acompanhamento da reclamação, devendo ser asseguradas a confidencialidade, a segurança, a conservação pelo período legalmente aplicável e a partilha apenas com as entidades competentes, nos termos da legislação de proteção de dados pessoais.



TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES: ENVIO E RESPOSTA

Após o preenchimento da folha de reclamação, o original é remetido à entidade competente para apreciação e tratamento, sendo adotadas as diligências necessárias à sua instrução e acompanhamento, com informação ao reclamante nos termos legalmente previstos.

Fluxo resumido da reclamação:

Preencher	O consumidor apresenta a reclamação.
Receber	O consumidor recebe o duplicado.
Conservar	O triplicado fica no Livro de Reclamações.
Enviar	O original é enviado à entidade competente até 10 dias úteis.
Analisar	A entidade competente recebe e analisa a reclamação.
Alegar	Quando aplicável, o reclamado apresenta as suas alegações.
Apreciar	São realizadas as diligências necessárias e adotado o procedimento adequado.
Informar	O reclamante é informado sobre o tratamento da reclamação.





CONSERVAÇÃO, PERDA, EXTRAVIO E AQUISIÇÃO DE NOVO LIVRO

Em caso de perda, extravio ou indisponibilidade do Livro de Reclamações, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços, em conformidade com o artigo 9º do Decreto-Lei 19/2008:

- Adquirir novo livro em caso de encerramento, perda, ou extravio;
- Comunicar imediatamente a perda ou extravio à entidade competente;
- Informar os utentes sobre a entidade competente à qual podem recorrer enquanto não houver novo livro;

Durante o período em que não disponha do Livro, deve informar o utente sobre a entidade competente à qual pode apresentar a reclamação.

Podem ser indicados canais complementares de contacto, sem prejuízo da obrigação de adquirir novo Livro e de o facultar logo que disponível.

INCUMPRIMENTOS E SANÇÕES

O incumprimento das obrigações legais relativas ao Livro de Reclamações pode dar origem à aplicação de coimas e outras sanções previstas na lei.

Importa saber que:

- O valor da coima varia consoante a infração praticada e o tipo de infrator (pessoa singular ou pessoa coletiva);
- As infrações mais graves podem dar origem à aplicação de sanções adicionais, incluindo a divulgação pública da decisão condenatória;
- A fiscalização do cumprimento da lei e a instrução dos processos de contraordenação competem às entidades reguladoras e demais autoridades legalmente competentes.

Contraordenações



O incumprimento das obrigações relacionadas com o Livro de Reclamações constitui uma contraordenação, podendo resultar na aplicação de coimas a pessoas singulares e coletivas.

Os valores das coimas variam consoante a infração cometida e a natureza do infrator:

Natureza do infrator	Valor da coima
 Pessoa singular	25.000\$00 a 350.000\$00
 Pessoa coletiva	350.000\$00 a 3.000.000\$00

Alínea a), n.º 1, do artigo 10º, e artigo 11º.

Natureza do infrator	Valor da coima
 Pessoa singular	25.000\$00 a 250.000\$00
 Pessoa coletiva	50.000\$00 a 500.000\$00

Alínea b), n.º 1, do artigo 10º, e artigo 11º

INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA SOBRE AS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

As entidades reguladoras e as entidades de controlo do mercado devem comunicar aos serviços centrais de defesa do consumidor, de seis em seis meses, informação sobre as reclamações recebidas, incluindo o seu tipo, natureza, objeto, entidades reclamadas e respetivo prazo de resolução.

Os serviços centrais de defesa do consumidor definem previamente a informação a reportar e comunicam esses requisitos às entidades reguladoras do setor e às entidades de controlo de mercado competentes.



INFORMAÇÃO AO RECLAMANTE

As entidades reguladoras e as entidades de controlo do mercado, após receberem a reclamação, analisam a situação, realizam as diligências necessárias e informam o reclamante sobre o seguimento e o resultado da apreciação, sempre que possível:

- ✓ A reclamação é recebida e analisada pela entidade competente.
- ✓ Podem ser solicitados esclarecimentos à entidade reclamada.
- ✓ Se forem detetados indícios de infração, é instaurado o procedimento legal adequado.
- ✓ Sempre que possível, o reclamante é informado sobre o acompanhamento e o resultado da apreciação da reclamação.

Principais Obrigações das Entidades quanto ao Livro de Reclamações

As entidades que fornecem bens ou prestam serviços ao público têm o dever de garantir o cumprimento das disposições legais e são obrigados a disponibilizar o Livro de Reclamações nos seus estabelecimentos.

A obrigação aplica-se aos estabelecimentos com carácter fixo ou permanente que mantenham contacto com o público.



Obrigações das Entidades quanto ao Livro de Reclamações:

O que deve fazer?	Na prática
 Ter o Livro disponível	Disponibilizar o Livro de Reclamações em local de fácil acesso.
 Informar o consumidor	Dar a conhecer a existência do Livro de Reclamações.
 Manter a informação visível	Afixar, em local visível, a informação sobre o Livro e a entidade competente para apreciar a reclamação.
 Facultar de imediato	Entregar o Livro sempre que o consumidor o solicitar, sem atrasos.
 Enviar a reclamação	Remeter o original da folha à entidade reguladora competente, dentro do prazo legal.
 Entregar e conservar	Entregar o duplicado ao consumidor e conservar o triplicado no Livro.
 Guardar os registos	Arquivar as folhas de reclamação dos livros encerrados durante, pelo menos, três anos.
 Cooperar com a fiscalização	Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pelas entidades competentes.
 Acompanhar e tratar	Assegurar o devido acompanhamento das reclamações e procurar resolver as situações apresentadas pelos consumidores.

O prestador não pode:

- Recusar ou atrasar a disponibilização do Livro;
- Exigir identificação prévia para o facultar;
- Condicionar ou influenciar a reclamação;
- Justificar a falta do Livro pela sua existência noutro estabelecimento;
- Retirar o triplicado;
- Omitir o letreiro obrigatório e a identificação da entidade competente.

RESPONSABILIDADES DAS ENTIDADES REGULADORAS E DE CONTROLO DE MERCADO



- Receber e analisar as reclamações apresentadas pelos consumidores;
- Fiscalizar o cumprimento da legislação aplicável pelas entidades reguladas;
- Solicitar esclarecimentos às entidades reclamadas sempre que necessário;
- Adotar as medidas legais adequadas quando existam indícios de incumprimento ou infração;
- Acompanhar a resolução das reclamações, promovendo a proteção dos direitos dos consumidores;
- Informar os reclamantes, sempre que aplicável, sobre o seguimento e o resultado da apreciação da reclamação;
- Monitorizar a qualidade dos serviços, identificando problemas recorrentes e promovendo medidas de melhoria.

APOIO INSTITUCIONAL AO RECLAMANTE

- Receber o consumidor com respeito, cordialidade e disponibilidade;
- Disponibilizar o Livro de Reclamações de forma imediata e sem demora injustificada;
- Esclarecer o objetivo e o funcionamento do Livro de Reclamações;
- Prestar apoio no preenchimento obrigatório, quando solicitado;
- Confirmar os dados de identificação da entidade reclamada;
- Garantir que a reclamação é corretamente registada e assinada pelo consumidor;
- Entregar ao consumidor o respetivo duplicado como comprovativo da reclamação apresentada;
- Informar o consumidor sobre os procedimentos subsequentes e as entidades competentes para apreciação da reclamação;
- Prestar apoio de forma imparcial, sem condicionar, influenciar ou alterar o conteúdo da reclamação.



BOAS PRÁTICAS RECOMENDADAS

- Informar os consumidores sobre os seus direitos de forma clara e adequada;
- Assegurar um atendimento cordial, imparcial e profissional;
- Registrar e acompanhar as reclamações de forma organizada e atempada;
- Manter o Livro de Reclamações em bom estado de conservação e permanentemente disponível no estabelecimento;
- Cooperar com as entidades reguladoras e de controle do mercado;
- Implementar medidas de melhoria com base na análise das reclamações recebidas;
- Garantir a confidencialidade e a proteção dos dados pessoais tratados no âmbito das reclamações;
- Promover uma cultura de transparência, conformidade e melhoria contínua, utilizando as reclamações como instrumento de aperfeiçoamento dos serviços;
- Promover a formação dos colaboradores responsáveis pelo atendimento e tratamento de reclamações.



Lembre-se: A sua reclamação pode fazer a diferença. Registe-a no Livro de Reclamações!

DEFINIÇÕES

QUEM SÃO OS CONSUMIDORES

Todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados à uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

OS FORNECEDORES, QUEM SÃO?

São empresas ou pessoas que vendem produtos ou serviços ao público.

O QUE É PRODUTO?

É qualquer bem móvel (exemplos: carro, eletrodomésticos, sofá, etc.) ou imóvel (exemplos: casa, terreno, apartamento, etc.)

O QUE É UM BEM?

Qualquer produto colocado à disposição do consumidor para compra ou utilização.

O QUE É SERVIÇO?

Qualquer atividade prestada ao consumidor mediante pagamento ou outra forma de contrapartida.

O QUE É SERVIÇO PÚBLICO?

São aqueles que atendem a população de modo geral: transportes, água, saneamento, telefone, luz, correios. Geralmente são prestados por empresas públicas.

PRESTADOR DE SERVIÇOS

Entidade que presta serviços aos consumidores em diversas áreas de atividade.

RECLAMAÇÃO

Manifestação de insatisfação do consumidor relativamente a um bem adquirido ou a um serviço prestado.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Instrumento oficial destinado à formulação e ao registo de reclamações relativas ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços.

ENTIDADE REGULADORA

São autoridades administrativas independentes, dotadas de funções de regulação, incluindo as de regulamentação, supervisão e sancionamento de infrações, no âmbito dos respetivos setores económicos.

ENTIDADES CONTROLO DE MERCADO

São autoridades públicas ou organismos administrativos incumbidos de fiscalizar as atividades económicas e de receber, analisar e dar seguimento às reclamações apresentadas pelos consumidores contra fornecedores de bens ou prestadores de serviços.

DENÚNCIA

Comunicação de factos suscetíveis de constituir infração, podendo visar a intervenção fiscalizadora da entidade competente.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Solicitação de esclarecimento sem imputação de incumprimento.

SUGESTÃO

Proposta de melhoria sem pedido de reparação de uma situação concreta.

LITÍGIO DE CONSUMO

Divergência entre consumidor e fornecedor relativa à formação, execução ou efeitos de uma relação de consumo, que exige apreciação ou resolução.

LISTA DOS CÓDIGOS DOS SETORES REGULADOS PELA ARME:

- J** Transporte Rodoviário de Passageiros, limitado ao âmbito das competências da ARME sobre transportes coletivos urbanos e interurbanos de passageiros;
- L** Comunicações Eletrónicas e Serviços Postais;
- V** Energia elétrica, água, saneamento e resíduos urbanos.

MUITO IMPORTANTE:

O encaminhamento da reclamação para a ARME depende do setor regulado e das atribuições legalmente conferidas à Agência.

Nas reclamações dos setores regulados pela ARME, o GMAC assegura a receção e gestão através do Sistema de Gestão das Reclamações (SGR), em articulação com os departamentos setoriais competentes.

Nos restantes casos, a reclamação deve ser remetida à entidade de controlo de mercado competente ou, na ausência desta, ser enviada à IGAE.

LISTA DE ENTIDADES COMPETENTES E RESPECTIVOS CÓDIGOS / LIST OF COMPETENT AUTHORITIES AND CODES

- A** SERVIÇOS COMPETENTES DO DEPARTAMENTO GOVERNAMENTAL RESPONSÁVEL PELA SOLIDARIEDADE
- B** BANCO DE CABO VERDE
- C** INSTITUTO DO PATRIMÓNIO CULTURAL
- D** DIRECÇÃO-GERAL DE DESPORTOS
- E** SERVIÇOS COMPETENTES DO DEPARTAMENTO GOVERNAMENTAL RESPONSÁVEL PELA EDUCAÇÃO
- F** DIRECÇÃO-GERAL DAS FARMÁCIAS
- G** SERVIÇOS COMPETENTES DO DEPARTAMENTO GOVERNAMENTAL RESPONSÁVEL PELA CONSTRUÇÃO
- H** SERVIÇOS COMPETENTES DO DEPARTAMENTO GOVERNAMENTAL RESPONSÁVEL PELA SAÚDE ANIMAL
- I** INSPECÇÃO-GERAL DAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS*
- J** ENTIDADE REGULADORA DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO
- K** ENTIDADE REGULADORA DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO
- L** ENTIDADE REGULADORA DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E POSTAIS
- M** RESPECTIVAS CÂMARAS
- N** INSTITUTO MARÍTIMO E PORTUÁRIO
- O** SERVIÇOS COMPETENTES DO DEPARTAMENTO GOVERNAMENTAL RESPONSÁVEL PELA SAÚDE
- P** ENTIDADE REGULADORA DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉCTRICA, DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS, GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS, INCLUINDO OS SERVIÇOS E ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE ACTUEM NO SECTOR

*QUANDO NÃO EXISTA ENTIDADE DE CONTROLO DE MERCADO COMPETENTE É ENTIDADE REGULADORA DO SECTOR

 www.arme.cv

 info@arme.cv

 ARME Cabo Verde

 ARME - Agência Reguladora
Multisectorial da Economia

 Av. da China, Piso 4, CP.nº8 -
Cidade da Praia - CV

arme
Agência
Reguladora
Multisectorial da Economia

GABINETE DE MEDIAÇÃO E APOIO AO CONSUMIDOR (GMAC)

Em caso de falhas no serviço ou de comportamentos inadequados, o utente deve, primeiramente, apresentar a sua reclamação ao operador responsável, utilizando os canais de atendimento por este disponibilizados.

Caso não obtenha resposta dentro do prazo legal, ou se a resposta for considerada insatisfatória, poderá então apresentar a sua reclamação à ARME, através dos nossos canais:

CONTACTO

 **TELEFONE**
260 44 00/01/02/03

 **E-MAIL**
sac@arme.cv

 **WEBSITE**
www.consumidor.arme.cv