



# FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO DO CONSUMIDOR

1

Carimbo ou logotipo da entidade que propõe aos consumidores a utilização do formulário

O presente formulário foi redigido pelos serviços da Comissão Europeia e não deverá ser alterado pelos utilizadores. A sua utilização visa reforçar a comunicação entre os consumidores e os profissionais para, na medida do possível, se chegar a uma solução amigável para os problemas encontrados no âmbito de diferentes tipos de transacções. O formulário está disponível em todas as línguas da UE ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/comp/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/comp/index_en.htm))

Morada, rua, n°:

Cidade, código postal:

País:

Tel.:

Fax:

E-mail:

Em nome de\* :

\* A completar somente no caso de a reclamação do consumidor ser apresentada por um terceiro e não directamente pelo interessado. Assim sendo, é desejável que o consumidor assine por baixo do nome.

## Contra:

Nome:

Morada, rua, n°:

Cidade, código postal:

País:

Tel.:

Fax:

E-mail:

Outros dados:

## INSTRUÇÕES

- O formulário propõe um modelo de respostas múltiplas para cada questão. O interessado deve escolher as respostas mais adaptadas (**uma ou mais**) e, se for o caso, completar essa informação nos espaços previstos para o efeito.
- Recomenda-se a junção ao formulário da **cópia de documentos comprovativos** pertinentes e o seu envio, conservando o interessado uma cópia, por **correio registado com aviso de recepção ou qualquer outro meio que comprove o envio e a recepção**.
- O consumidor deverá conceder ao profissional um prazo de resposta apropriado (mínimo de 15 dias), devendo a mesma ser comunicada através da devolução do formulário. O consumidor devolverá então o cupão de resposta (página 4).

**ADVERTÊNCIA:** A maior parte das legislações nacionais estabelecem um prazo para além do qual os interessados já não podem reivindicar os seus direitos por via judicial. Este **prazo de prescrição** é por vezes relativamente curto, nomeadamente quando se trata de compra de bens. É a legislação aplicável ao litígio que determina se a utilização do presente formulário interrompe ou não esse prazo.

# RECLAMAÇÃO DO CONSUMIDOR

2

## I. PROBLEMAS ENCONTRADOS

Data em que se verificaram os problemas (Dia/Mês/Ano):

/ /

Indicar se o problema apareceu ou não pela primeira vez:

Natureza do problema:

- |    |   |    |                                      |
|----|---|----|--------------------------------------|
| 1  | Não entrega do produto                      | 15 | Informação insuficiente              |
| 2  | Não execução ou execução parcial do serviço | 16 | Modalidades de pagamento             |
| 3  | Atraso na entrega do produto                | 17 | Preço                                |
| 4  | Atraso na prestação do serviço              | 18 | Aumento do preço                     |
|    | Duração do atraso: <input type="text"/>     | 19 | Encargos suplementares               |
| 5  | Defeito do produto                          | 20 | Encargos/facturação não justificados |
| 6  | Defeito na prestação do serviço             | 21 | Condições contratuais                |
|    | Descrição do defeito: <input type="text"/>  | 22 | Cobertura do contrato                |
|    | <input type="text"/>                        | 23 | Avaliação dos prejuízos              |
|    | <input type="text"/>                        | 24 | Recusa de pagamento de indemnização  |
| 7  | Produto não-conforme à encomenda            | 25 | Indemnização insuficiente            |
| 8  | Produtos/serviços não encomendados          | 26 | Modificação do contrato              |
| 9  | Prejuízos sofridos                          | 27 | Incorrecta execução do contrato      |
| 10 | Recusa de aplicação de garantia             | 28 | Anulação/rescisão do contrato        |
| 11 | Recusa de venda                             | 29 | Anulação de uma prestação            |
| 12 | Recusa de prestação de serviço              | 30 | Reembolso de um empréstimo           |
| 13 | Praticas comerciais/Métodos de venda        | 31 | Juros exigidos                       |
| 14 | Informação incorrecta                       | 32 | Não respeito de um compromisso       |

33 Informações complementares:

  
  

34 Outro tipo de problema:

  

## II. CIRCUNSTÂNCIAS DOS FACTOS

(Indicar a data e o local onde foi efectuada a compra ou assinado o contrato, descrever o produto ou o serviço em causa, mencionar o preço, as modalidades de pagamento ou qualquer outro elemento útil para apreciação da reclamação):

  

## III. PEDIDO DO CONSUMIDOR

Obter:

- |    |  |    |   |
|----|--|----|---|
| 35 | Entrega do produto ou prestação do serviço | 45 | Correcção da avaliação dos prejuízos  |
| 36 | Reparação do produto ou do serviço         | 46 | Pagamento de indemnização no valor de: <input type="text"/>                 |
| 37 | Troca do produto                           | 47 | Reembolso do sinal no valor de: <input type="text"/>                        |
| 38 | Anulação da venda                          | 48 | Reembolso de outros pagamentos efectuados no valor de: <input type="text"/> |
| 39 | Execução da garantia                       | 49 | Desconto no valor de: <input type="text"/>                                  |
| 40 | Execução dos compromissos                  | 50 | Facilidades de pagamento  |
| 41 | Celebração de um contrato                  |    |   |
| 42 | Anulação/rescisão do contrato              |    |   |
| 43 | Anulação de uma factura                    |    |   |
| 44 | Prestação de informações                   |    |   |

51 Informações complementares:

  

52 Outro tipo de pedido:

**IV. ESCLARECIMENTOS ADICIONAIS (facultativo)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**V. FUNDAMENTO JURÍDICO (facultativo)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**VI. DOCUMENTOS COMPROVATIVOS (anexar, se possível, uma cópia dos documentos comprovativos que possuir, ex. factura, contrato, recibo, etc.)**

Lista dos documentos comprovativos:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

---

---

---

---

Na impossibilidade de resolução amigável do litígio ou na ausência de resposta no prazo de  dias a contar do envio da presente reclamação, o abaixo assinado reserva-se o direito de recorrer a qualquer instância competente.

, em

**ASSINATURA:**

---

---

---

---

## RESPOSTA DA EMPRESA/ DO PROFISSIONAL

4

Referência (a indicar pelo profissional):

53 Aceitamos inteiramente a sua reclamação e comprometemo-nos a:

54 Aceitamos em parte a sua reclamação e propomos-lhe:

  
  

no prazo de

55 Consideramos injustificada a sua reclamação, mas aceitamos no entanto fazer um gesto comercial, comprometendo-nos a:

  
  

no prazo de

56 Não aceitamos a sua reclamação. Justificação:

  
  

57 Propomos que submeta o litígio à apreciação do organismo a seguir indicado, competente em matéria de resolução extrajudiciária deste tipo de conflitos de consumo:

  
  

, em

ASSINATURA:

## A ENVIAR PELO CONSUMIDOR AO PROFISSIONAL

REF. indicada pelo profissional:

Reclamação apresentada por:

Contra:

Em nome de:

58 Considero-me satisfeito e aceito a V. proposta de resolução do litígio.

59 Não aceito a V. proposta pelos seguintes motivos:

  
  

60 Tenciono submeter o litígio à apreciação do organismo por V. proposto.

, em

ASSINATURA: