



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)

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:

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: