



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/compl/index_en.htm). **O formulário não deverá ser enviado à CE, a qual não é competente para intervir neste tipo de litígios.**

COORDENADAS DAS PARTES

Reclamação apresentada por:

Nome:

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

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

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

IV. ESCLARECIMENTOS ADICIONAIS (facultativo)

Lined area for providing additional clarifications.

V. FUNDAMENTO JURÍDICO (facultativo)

Lined area for providing the legal basis for the complaint.

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.

Lined area for listing supporting documents.

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:

Signature box.

RESPOSTA DA EMPRESA/ DO PROFISSIONAL

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: