



## 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 União Europeia (<http://europa.eu.int/comm/dg24>). **O formulário não deverá ser enviado à Comissão Europeia, 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

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 <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"/>                                |  |
| 5 <input type="checkbox"/> Defeito do produto                          | 19 <input type="checkbox"/> Encargos suplementares               |
| 6 <input type="checkbox"/> Defeito na prestação do serviço             | 20 <input type="checkbox"/> Encargos/facturação não justificados |
| Descrição do defeito: <input type="text"/>                             |  |
| <input type="text"/>   |  |
| 7 <input type="checkbox"/> Produto não-conforme à encomenda            | 21 <input type="checkbox"/> Condições contratuais                |
| 8 <input type="checkbox"/> Produtos/serviços não encomendados          | 22 <input type="checkbox"/> Cobertura do contrato                |
| 9 <input type="checkbox"/> Prejuízos sofridos                          | 23 <input type="checkbox"/> Avaliação dos prejuízos              |
| 10 <input type="checkbox"/> Recusa de aplicação de garantia            | 24 <input type="checkbox"/> Recusa de pagamento de indemnização  |
| 11 <input type="checkbox"/> Recusa de venda                            | 25 <input type="checkbox"/> Indemnização insuficiente            |
| 12 <input type="checkbox"/> Recusa de prestação de serviço             | 26 <input type="checkbox"/> Modificação do contrato              |
| 13 <input type="checkbox"/> Práticas comerciais/Métodos de venda       | 27 <input type="checkbox"/> Incorrecção execução do contrato     |
| 14 <input type="checkbox"/> Informação incorrecta                      | 28 <input type="checkbox"/> Anulação/rescisão do contrato        |
|  | 29 <input type="checkbox"/> Anulação de uma prestação            |
|  | 30 <input type="checkbox"/> Reembolso de um empréstimo           |
|  | 31 <input type="checkbox"/> Juros exigidos                       |
|  | 32 <input type="checkbox"/> 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 <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  Informações complementares:

  

52  Outro tipo de pedido:



## 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: