

DATA: Quinta-feira, 23 de Outubro de 1997

NÚMERO: 246/97 SÉRIE I-B

EMISSOR: Ministério da Economia

DIPLOMA/ACTO: Portaria n.º 1069/97

SUMÁRIO: Aprova o modelo, preço, fornecimento, distribuição, utilização e instrução do livro de reclamações para uso dos utentes dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e de bebidas, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural e agências de viagens e turismo.

SUMÁRIO: Portaria n.º 365/99 de 19 de Maio; Portaria n.º 351/2001 de 9 de Abril (a itálico a texto).

TEXTO INTEGRAL

O artigo 60.º do regime jurídico da instalação e do funcionamento dos empreendimentos turísticos, o artigo 37.º do regime jurídico da instalação e do funcionamento dos estabelecimentos de restauração e de bebidas, o artigo 27.º do regime jurídico do turismo no espaço rural e o artigo 16.º do regime jurídico das agências de viagens e turismo determinam que em todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e de bebidas, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural e agências de viagens e turismo exista obrigatoriamente um livro de reclamações, que será editado e vendido pela Direcção-Geral do Turismo, cujo modelo, preço, fornecimento, distribuição, utilização e instrução serão aprovados por portaria do membro do Governo responsável pela área do turismo.

Considerando a necessidade de proceder à simplificação dos procedimentos conducentes quer no que toca ao fornecimento e distribuição do livro de reclamações quer no que se refere à sua utilização;

Considerando ainda que importa libertar o empresário ou explorador dos empreendimentos de uma carga burocrática injustificada, co-responsabilizando antes o consumidor pelas reclamações que entenda por bem apresentar:

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 60.º do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, do artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 168/97, de 4 de Julho, do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 169/97, de 4 de Julho, e do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto:

Manda o Governo, pelo Ministro da Economia, o seguinte:

1.º Âmbito

Pela presente portaria procede-se à aprovação do modelo, preço, fornecimento, distribuição, utilização e instrução do livro de reclamações para uso dos utentes dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de

restauração e de bebidas, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural e agências de viagens e turismo.

2.º

Modelo

- 1 - O modelo do livro de reclamações consta do anexo à presente portaria, que dela faz parte integrante.
- 2 - O livro de reclamações terá formato A4 e será constituído por 20 impressos.
- 3 - Os impressos referidos no número anterior são feitos em triplicado e são redigidos em português, inglês e francês.

3.º

Edição e venda do livro de reclamações

- 1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o livro de reclamações é editado e vendido pela Direcção-Geral do Turismo.
- 2 - *O livro de reclamações pode ainda ser vendido pelas entidades para tanto autorizadas, mediante despacho do director-geral do Turismo, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data de entrada do requerimento dos interessados.*
- 3 - *Para efeitos do estabelecido no n.º 4.º do presente diploma, as entidades a que se refere o número anterior devem fornecer à Direcção-Geral do Turismo, no prazo de 30 dias contados a partir da data da venda dos livros de reclamações a terceiros, as referências previstas nas alíneas a) a c) daquele número, por forma que as mesmas sejam objecto de registo na Direcção-Geral do Turismo.*
- 4 - *Entendem-se transferidas para as entidades previstas no n.º 2 as competências atribuídas à Direcção-Geral do Turismo nos n.os 2 e 3 do n.º 8.º do presente diploma, devendo tais entidades informar a Direcção-Geral do Turismo, no prazo previsto no número anterior, das referências dos livros de reclamações perdidos ou extraviados, bem como dos livros de reclamações encerrados e ou totalmente preenchidos.*

4.º

Registo

A Direcção-Geral do Turismo mantém um registo geral dos livros de reclamações, do qual constam as seguintes referências:

- a) O número do livro;
- b) A identificação do estabelecimento ou empreendimento e da respectiva entidade exploradora;
- c) A data de fornecimento do livro;
- d) A data de encerramento do livro;
- e) A perda ou extravio do livro.

5.º

ObrigaçãO de envio

A entidade exploradora do estabelecimento é obrigada a, no prazo de quarenta e oito horas após ter sido efectuada uma reclamação, enviar o original da mesma à Direcção-Geral do Turismo ou à câmara municipal, de acordo com o artigo seguinte.

6.º Cópias

1 - A primeira cópia de cada reclamação é destacada do livro e entregue ao reclamante, o qual, se o entender, a remeterá respectivamente à Direcção-Geral do Turismo, no caso das agências de viagens e turismo e dos estabelecimentos previstos nas alíneas a), b) e d) do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, no artigo 47.º do Decreto-Lei n.º 168/97, de 4 de Julho, e no, n.os 1 e 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 169/97, de 4 de Julho, ou à câmara municipal competente, no caso dos estabelecimentos previstos na alínea c) do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, e dos estabelecimentos previstos no, n.os 1 e 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 168/97, de 4 de Julho.

2 - A segunda cópia da reclamação faz parte integrante do livro de reclamações, não podendo ser retirada do mesmo.

7.º Análise preliminar

1 - Para os efeitos do n.º 4 do artigo 60.º do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, do artigo 37.º, do Decreto-Lei n.º 168/97, de 4 de Julho, do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 169/97, de 4 de Julho, e do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, cabe à Direcção-Geral do Turismo ou à câmara municipal competente, consoante os casos, efectuar uma análise preliminar da gravidade da reclamação.

2 - As reclamações só dão origem à abertura de processo de contra-ordenação a partir do momento em que der entrada na Direcção-Geral do Turismo ou na câmara municipal competente a cópia das mesmas, enviada pelo utente, acompanhada dos documentos e meios de prova necessários à sua apreciação.

3 - A Direcção-Geral do Turismo ou as câmaras municipais devem informar o interessado do resultado da apreciação que seja feita da reclamação apresentada.

8.º Aquisição de um novo livro de reclamações

1 - Os estabelecimentos de restauração e de bebidas que ainda possuam um livro de reclamações adquirido ao abrigo do disposto no artigo 41.º do Decreto Regulamentar n.º 8/89, de 21 de Março, e de despacho do director-geral do

Turismo de 23 de Março de 1989, ou de legislação anterior, devem adquirir um novo livro de reclamações.

2 - O encerramento do livro de reclamações determina a obrigação de aquisição de um novo livro pela entidade exploradora do empreendimento ou estabelecimento em causa.

3 - Quando estiver preenchida a totalidade dos impressos do livro de reclamações, este deve ser entregue à Direcção-Geral do Turismo, para os efeitos previstos na alínea d) do artigo 4.º

4 - A perda ou extravio do livro de reclamações determina igualmente a obrigação de aquisição de um novo livro e deve ser comunicada à Direcção-Geral do Turismo, para os efeitos previstos na alínea e) do artigo 4.º»

9.º

Preço do livro de reclamações

1 - Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, o preço de venda ao público do livro de reclamações pela Direcção-Geral do Turismo é de 5000\$00 por unidade.

2 - Quando o livro de reclamações for vendido pela Direcção-Geral do Turismo às câmaras municipais, aos órgãos regionais e locais de turismo e às federações e associações patronais do sector, tendo em vista a sua distribuição pelos interessados, por cada encomenda até 1000 unidades o preço é de 4500\$00 por unidade.

3 - Quando o livro de reclamações for vendido pela Direcção-Geral do Turismo às câmaras municipais, aos órgãos regionais e locais de turismo e às federações e associações patronais do sector, tendo em vista a sua distribuição pelos interessados, por cada encomenda de 1000 a 25000 unidades o preço é de 4000\$00 por unidade.

4 - Quando o livro de reclamações for vendido pela Direcção-Geral do Turismo às câmaras municipais, aos órgãos regionais e locais de turismo e às federações e associações patronais do sector, tendo em vista a sua distribuição pelos interessados, por cada encomenda em número superior a 25000 unidades o preço é de 2000\$00 por unidade.

5 - O livro de reclamações, quando for vendido pela Direcção-Geral do Turismo nos termos previstos nos n.os 1 e 2 do presente número, deve ser pago no momento da sua aquisição.

6 - O livro de reclamações, quando for vendido pela Direcção-Geral do Turismo nos termos previstos no n.º 3 do presente número, pode ser pago em duas prestações de valor igual a liquidar no ano económico da aquisição.

7 - O livro de reclamações, quando for vendido pela Direcção-Geral do Turismo nos termos previstos no n.º 4 do presente número, pode ser pago em quatro prestações de valor igual a liquidar no ano económico da aquisição.

8 - Os preços referidos nos n.os 1 a 4 são expressos em escudos, com poder aquisitivo referente ao ano de 1999, e serão actualizados com efeitos a partir de 1 de Março de cada ano, tendo em conta o índice médio de preços ao consumidor no continente, excluindo a habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, arredondando-se para a dezena de escudos imediatamente superior.»

10.º
Norma revogatória

É revogado o despacho do director-geral do Turismo de 23 de Março de 1989, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 92, de 20 de Abril de 1989.

11.º
Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia imediatamente a seguir ao da sua publicação.

Ministério da Economia.

Assinada em 26 de Setembro de 1997.

O Ministro da Economia, Augusto Carlos Serra Ventura Mateus.

RECLAMAÇÃO
RECLAMATION — COMPLAINT

1. IDENTIFICAÇÃO DO ESTABELECIMENTO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO
Identification of the establishment against which the complaint is lodged

NOME DO ESTABELECIMENTO _____
Nom de l'établissement
Name of the establishment

MORADA _____
Adresse
Address

2. IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE
Identification of person lodging complaint

NOME _____
Nom
Name

MORADA _____
Adresse
Address

NACIONALIDADE _____ TELEFONE _____ PASSAPORTE/B. I. _____
Nationalité Telephone Carte d'identité
Nationality Telephone Identity card

3. MOTIVO DA RECLAMAÇÃO
Motif de la réclamation
Cause of complaint

4. DATA _____ / _____ / _____ HORA _____
Date Date Heure
Time

_____ Assinatura do reclamante
signature of person lodging complaint

- * NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR O RESPONSÁVEL PELO ESTABELECIMENTO DEVE ENVIAR ESTE ORIGINAL DA RECLAMAÇÃO À DIRECÇÃO-GERAL DO TURISMO OU À CÂMARA MUNICIPAL COMPETENTE, NO PRAZO DE 48 HORAS.
- * CET ORIGINAL DOIT ÊTRE ENVOYÉ PAR LE RESPONSABLE DE L'ETABLISSEMENT DANS UN DELAI DE 48 HEURES MAXIMUM, A LA DIRECTION GÉNÉRALE DU TOURISME OU À LA MAIRIE.
- * THE ORIGINAL OF THIS COMPLAINT MUST BE SENT BY THE PERSON IN CHARGE OF THE ESTABLISHMENT TO THE GENERAL DIRECTION FOR TOURISM OR TO THE LOCAL CITY COUNCIL.

RECLAMAÇÃO
RECLAMATION — COMPLAINT

1. IDENTIFICAÇÃO DO ESTABELECIMENTO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO
Identification of the establishment against which the complaint is lodged

NOME DO ESTABELECIMENTO _____
Nom de l'établissement
Name of the establishment

MORADA _____
Adresse
Address

2. IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE
Identification of person lodging complaint

NOME _____
Nom
Name

MORADA _____
Adresse
Address

NACIONALIDADE _____ TELEFONE _____ PASSAPORTE/B. I. _____
Nationalité Telephone Carte d'identité
Nationality Telephone Identity card

3. MOTIVO DA RECLAMAÇÃO
Motif de la réclamation
Cause of complaint

4. DATA _____ / _____ / _____ HORA _____
Date Date Heure
Time

_____ Assinatura do reclamante
signature of person lodging complaint

- * ESTA CÓPIA DA RECLAMAÇÃO DESTINA-SE A FICAR EM PODER DO RECLAMANTE, QUE A DEVE REMETER À DIRECÇÃO-GERAL DO TURISMO OU À CÂMARA MUNICIPAL CASO PRETENDA DAR SEGUIMENTO À QUEIXA.
- * CETTE COPIE DE LA RECLAMATION EST DESTINÉE AU RECLAMANT QUI DOIT L'ENVOYER A LA DIRECTION GÉNÉRALE DU TOURISME OU A LA MAIRIE, S'IL VEUT DONNER SUITE A LA RECLAMATION.
- * THIS COPY OF THE COMPLAINT IS TO BE KEPT BY THE GUEST WHO MUST SEND IT TO THE GENERAL DIRECTION FOR TOURISM OR TO THE LOCAL CITY COUNCIL, IF HE WANTS THAT THE COMPLAINT IS DEALT WITH.

