

## FOLHA DE INSTRUÇÕES | INSTRUCTIONS SHEET

### Antes de reclamar, leia com atenção

1. A reclamação deve ser redigida com esferográfica. A reclamação deve ser efectuada em letra legível e de forma concisa e objectiva.
2. Depois de efectuada a reclamação devem ser destacados o original, que, no prazo de cinco dias úteis, deve ser enviado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente sob pena da prática de contra-ordenação, e o duplicado, que deve ser entregue ao reclamante.
3. O duplicado destina-se a ficar na posse do reclamante ou a ser remetido por este à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente. Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação deve verificar o letreiro afixado no estabelecimento. A grelha constante nesta folha de instruções é indicativa e poderá sofrer alterações.
4. Nalguns casos pode existir mais de uma entidade competente pelo que o utente se deve informar (ex. a entidade competente para a electricidade é a ERSE mas as questões técnicas e de segurança são da competência da DGGE – Direcção-Geral de Geologia e Energia).
5. Caso o reclamante decida remeter a reclamação à entidade competente, deve procurar juntar elementos comprovativos dos factos que motivaram a reclamação (facturas, nomes e moradas de testemunhas, etc.).
6. Os utentes têm o direito a ser atendidos com cortesia e eficiência mas devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.

### Prior to filing a complaint, please read these instructions carefully

1. The complaint must be written using a ball-point pen. The complaint must be objective and concise, and written in clearly, legible handwriting.
2. After completing the complaint, the original copy must be removed and, within a maximum of five working days, must be sent by the product supplier/service provider to the competent regulatory authority or market supervisory body, on penalty of committing a countermending offence, and the duplicate copy must be submitted to the claimant.
3. The duplicate copy is to remain in the claimant's possession. The claimant may then choose to submit it to the competent regulatory authority or market supervisory body. In order to identify the competent authority to which the complaint should be sent, please consult the inscription affixed in the respective establishment. The table specified in this instructions sheet is purely indicative and may undergo alterations.
4. In certain cases, there may be more than one competent authority. The user should therefore seek additional information (e.g. the ERSE is the competent authority for electricity matters, but technical and safety issues are the responsibility of the DGGE – Direcção-Geral de Geologia e Energia).
5. In the event that the claimant decides to submit the complaint to the competent body, he should attempt to assemble evidence for the facts that motivated the complaint (Invoices, names and addresses of witnesses, etc.).
6. Customers have the right to be attended with courtesy and efficiency but must also respect usual norms of polite behaviour in their relationships with industry professionals.

### GRELHA INDICATIVA E NÃO EXAUSTIVA DE ENTIDADES COMPETENTES

Actividade/Estabelecimento onde é efectuada a reclamação	Entidade competente para recepcionar a reclamação
> Estabelecimento de comércio a retalho e conjuntos comerciais; postos de abastecimento de combustíveis; lavandarias, estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria; salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar; estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings; estabelecimentos de venda e de reparação de automóveis novos e usados; parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície; agências funerárias; centros de bronzamento artificial.	ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
> Farmácias.	INFARMED – Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento.
> Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada; recintos de diversões.	IDP – Instituto do Desporto de Portugal.
> Recintos de espectáculos de natureza artística.	IGAC – Inspecção-Geral das Actividades Culturais.
> Fornecimento de água por entidades gestoras concessionárias.	IRAR – Instituto Regulador de Águas e Resíduos.
> Fornecimento de gás natural e electricidade.	ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
> Fornecimento de gás butano, propano e outros gases combustíveis.	DGGE – Direcção-Geral de Geologia e Energia.
> Fornecimento de serviços de comunicações electrónicas e postais.	ANACOM-ICP – Autoridade Nacional de Comunicações.
> Transportes rodoviários, marítimos e fluviais.	DGTTF – Direcção-Geral dos Transportes Terrestres e Fluviais.
> Transportes ferroviários.	INTF – Instituto Nacional do Transporte Ferroviário.
> Transportes aéreos.	INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil.
> Estabelecimentos de apoio social; creches; pré-escolar; centros de actividade de tempos livres; lares para crianças e jovens; lares para idosos; centros de dia; apoio domiciliário; lares para pessoas com deficiência; centros de actividades ocupacionais para deficientes; centros comunitários; cantinas sociais; casas-abrigos.	Centros Distritais da Segurança Social.
> Sucursais das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores e corretores de seguros onde seja efectuado atendimento ao público.	ISP – Instituto de Seguros de Portugal.
> Instituições de crédito.	BP – Banco de Portugal.
> Estabelecimentos de ensino básico, secundário e superior, particular e cooperativo.	ME – Ministério da Educação.
> Empresas de mediação imobiliária.	IMOPPI – Instituto dos Mercados de Obras Públicas e Particulares e do Imobiliário.

> Unidades privadas de saúde com internamento, ou sala de recobro; estabelecimentos termais. DGS – Direcção-Geral da Saúde.

> Unidades privadas de saúde com actividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção, radiações ionizantes, ultra-sons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários; unidades de medicina física e de reabilitação. ARS – Administração Regional de Saúde.

> Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicodependência. IDT – Instituto da Droga e da Toxicodependência.

> Centros de inspecção automóvel; escolas de condução; centros de exames de condução. DGV – Direcção-Geral de Viação.

> Hotéis; hotéis-apartamentos; pensões; estalagens; motéis; pousadas; aldeamentos turísticos; apartamentos turísticos; moradias turísticas; casas e empreendimentos de turismo no espaço rural; casas da natureza; empresas de animação turística; agências de viagens e turismo; estabelecimentos de restauração e bebidas, classificados de luxo ou qualificados como típicos ou declarados de interesse para o turismo. DGT – Direcção-Geral do Turismo.

> Estabelecimentos de restauração e bebidas não classificados de luxo ou qualificados como típicos ou declarados de interesse para o turismo; parques de campismo públicos e privados. CM – Câmara Municipal da área.

> Salas de jogo do bingo. IGJ – Inspeção-Geral de Jogos.

> Campos de férias. IPJ – Instituto Português da Juventude.

> Marina de Ponta Delgada. Capitania do Porto de Ponta Delgada.

### INDICATIVE AND NON-EXHAUSTIVE LIST OF COMPETENT AUTHORITIES

Activity in which the complaint is inserted	Competent entity to receive the complaint
> Retail shops and shopping centres, petrol stations, launderettes, dry cleaning and ironing establishments; hairdressing salons, beauty institutes or similar bodies; tattoo and piercing establishments; new and used car dealers and repair shops; underground or surface car-parks; undertakers; solariums.	ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
> Pharmacy.	INFARMED – Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento.
> Physical fitness establishments, regardless of the designation adopted; water parks for leisure activities.	IDP – Instituto do Desporto de Portugal.
> Artistic performance venues.	IGAC – Inspeção-Geral das Actividades Culturais.
> Service for supply of water by water undertakers.	IRAR – Instituto Regulador de Águas e Resíduos.
> Supply of natural gas and electricity.	ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
> Supply of butane and propane gas and other combustible gases.	DGGE – Direcção-Geral de Geologia e Energia.
> Electronic and postal communications.	ANACOM-ICP – Autoridade Nacional de Comunicações.
> Transport services: road, maritime and river-based.	DGTTF – Direcção-Geral dos Transportes Terrestres e Fluviais.
> Railway.	INTF – Instituto Nacional do Transporte Ferroviário.
> Air transport.	INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil.
> Social support establishments; kindergarden; nursery school; leisure activity centres; children's and young people's homes; residential homes for the elderly; day centres; home help; homes for disabled persons; occupational activity centres for disabled persons; community centres; social canteens; shelter houses.	Centros Distritais da Segurança Social.
> Branches of insurance undertakings, together with insurance brokers and agents that serve the general public.	ISP – Instituto de Seguros de Portugal.
> Credit institutions.	BP – Banco de Portugal.
> Primary, secondary and higher educational establishments, private and cooperative educational establishments.	ME – Ministério da Educação.
> Real-estate brokerage companies.	IMOPPI – Instituto dos Mercados de Obras Públicas e Particulares e do Imobiliário.
> Private health units with internment or recovery room; thermal spa establishments.	DGS – Direcção-Geral da Saúde.
> Private health units with specific activity, in particular laboratories; units designed for diagnosis, therapy, prevention, ionising radiation, ultrasonic treatment or magnetic fields; private dialysis units; dental clinics and surgeries; physical medicine and rehabilitation units.	ARS – Administração Regional de Saúde.
> Private healthcare units in the area of drug addiction.	IDT – Instituto da Droga e da Toxicodependência.
> Vehicle inspection centres; driving schools; driving examination centres.	DGV – Direcção-Geral de Viação.
> Hotels; apartment-hotels; pensions; inns; motels; pousadas; tourism villages; tourism apartments; tourism residences; tourism in rural areas houses and real-estate ventures; tourism entertainment companies; tourism and travel agencies; restaurant and bar establishments classified as luxury or «typical» establishments or declared of interest for tourism.	DGT – Direcção-Geral do Turismo.
> Restaurant and bar establishments not classified as luxury or «typical» establishments or declared of interest for tourism; public and private campsites.	CM – Câmara Municipal da área.
> Bingo halls.	IGJ – Inspeção-Geral de Jogos.
> Holiday camps.	IPJ – Instituto Português da Juventude.
> Marina of Ponta Delgada.	Capitania do Porto de Ponta Delgada.