

**MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA E DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO**

**Portaria n.º 896/2008**

de 18 de Agosto

Na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, que veio alterar o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alargando a obrigação de existência e disponibilização do livro de reclamações a todos os estabelecimentos que se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente nos quais seja exercida, de modo habitual ou profissional, uma actividade, foi publicada a Portaria n.º 70/2008, de 23 de Janeiro, que altera a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, sem, contudo, ter sido publicado o respectivo anexo I. Por este motivo, procede-se agora a essa publicação, aproveitando-se a oportunidade para republicar a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro.

Assim:

Manda o Governo, pelos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e da Inovação, o seguinte:

1.º

**Alteração à Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro**

O n.º 8.º da Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, passa a ter a seguinte redacção:

«8.º

**Articulação entre a Direcção-Geral do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.**

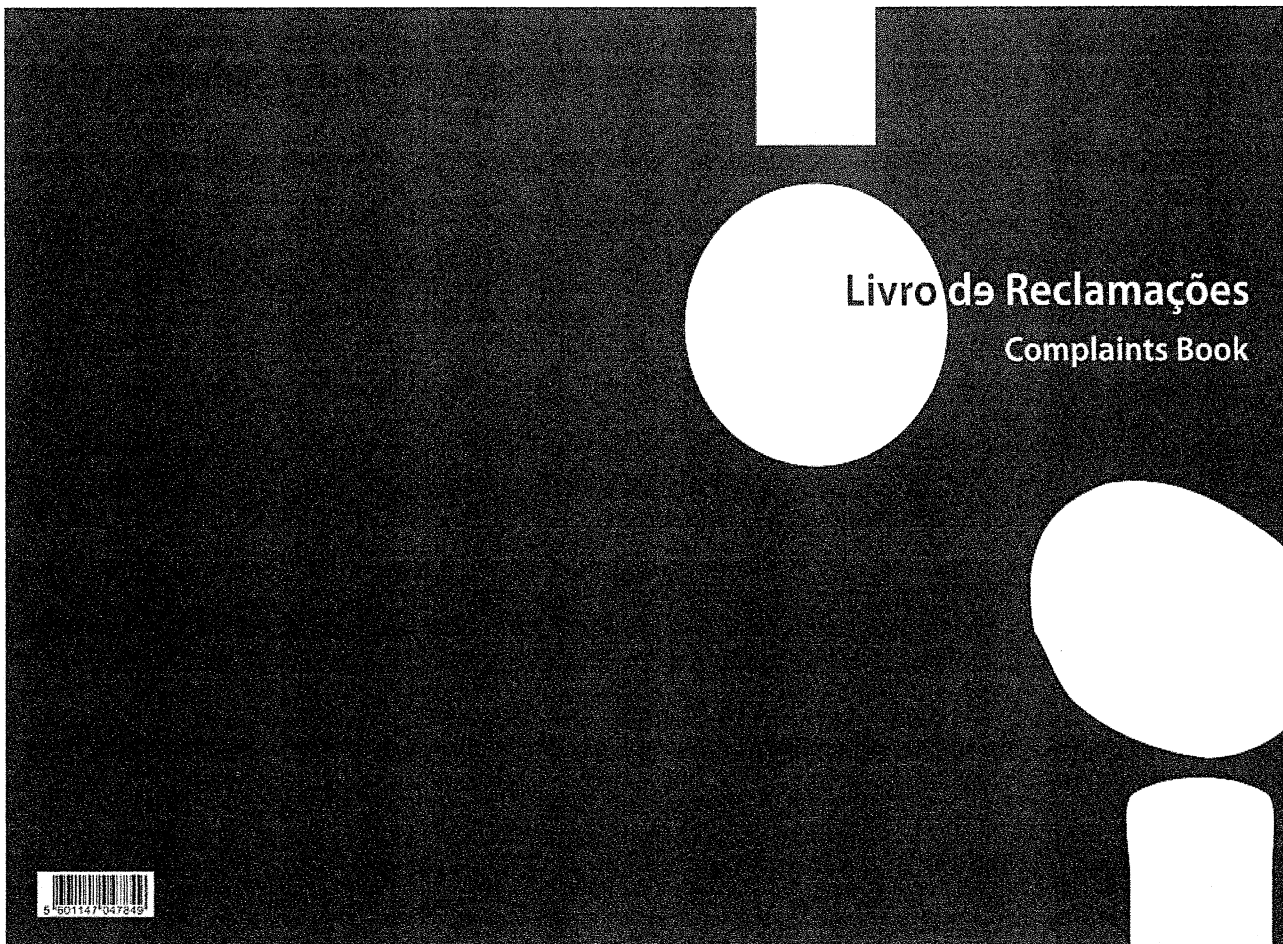
No âmbito de aplicação da presente portaria, a Direcção-Geral do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., devem celebrar um protocolo que estabeleça o quadro de articulação entre ambas as entidades, os respectivos procedimentos e demais condições.»

2.º

**Alteração ao anexo I da Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro**

O anexo I da Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, passa a ter a seguinte redacção:

ANEXO I



AVISO

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE LIVRO DE RECLAMAÇÕES DEVE ESTAR SEMPRE DISPONÍVEL NO ESTABELECIMENTO, MESMO QUANDO OS RESPONSÁVEIS SE ENCONTREM AUSENTES, E DEVE SER IMEDIATAMENTE FACULTADO QUANDO SEJA SOLICITADO PELO UTENTE.

IA PREENCHER OBRIGATORIAMENTE PELA ENTIDADE QUE FORNECE ESTE LIVRO)

O presente Livro de Reclamações pertence a

- (1) \_\_\_\_\_
(2) \_\_\_\_\_
(3) \_\_\_\_\_
(4) \_\_\_\_\_

Código do CAE Rev. 3 \_\_\_\_\_

Foi adquirido em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_.

- (1) \_\_\_\_\_
(2) \_\_\_\_\_
(3) \_\_\_\_\_
(4) \_\_\_\_\_

- (1) Denominação do fornecedor de bens/prestador de serviço.
(2) Morada do estabelecimento.
(3) Entidade que forneceu o Livro.
(4) Assinatura do responsável e carimbo da entidade.

Edição conjunta Direcção-Geral do Consumidor - Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

REMETENTE | FROM

Form area for Remetente (FROM) with a grid for text entry.

DESTINATÁRIO | TO

Form area for Destinatário (TO) with a grid for text entry.

FOLHA DE INSTRUÇÕES | INSTRUCTIONS SHEET

Antes de reclamar, leia com atenção

- 1. A reclamação deve ser redigida com escriptura. A reclamação deve ser efectuada em LETRAS MAIUSCULAS IA, B, C, ZI. Legível e de forma concisa e objectiva.
2. Depois de efectuada a reclamação deverá, ser destruído o original e os restantes do mesmo, devendo ser enviado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços a entidade reguladora ou a entidade de controlo de mercado competente, sob pena de falta de controlo-ordenação e confundido que deve ser entregue ao reclamante.
3. O duplicado destina-se a ficar na posse do reclamante ou a ser remetido por este a entidade reguladora ou a entidade de controlo de mercado competente. Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação deve verificar o lectionário afixado no estabelecimento. A grelha constante nesta folha de instruções é orientativa 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 de segurança são da competência da INEEL - Direcção-Geral de Energia e Geologia).
5. Caso o reclamante decida recorrer a entidade competente, deve procurar junto dos elementos competentes dos factos que motivaram a reclamação (tabelas, normas e modelos de habitação, etc.).
6. Os utentes têm a decisão de 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 legible CAPITAL LETTERS IA, B, C, ZI.
2. After completing the complaint, the original copy must be destroyed and within a maximum of ten working days, must be sent by the product supplier/provider to the competent regulatory authority or market supervisory body on penalty of committing a consumer-protection 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 instruction affixed in the respective establishment. The table specified in this instruction 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 in the ERSE or the competent authority for electricity matters, but technical and safety issues are the responsibility of the INEEL - (Direcção-Geral de Energia e Geologia).
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 (tables, norms and address 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 relationship with industry professionals.

GRELHA INDICATIVA E NÃO EXAUSTIVA DE ENTIDADES COMPETENTES

Table with 2 columns: Actividade/Estabelecimento onde é efectuada a reclamação and Entidade competente para receber a reclamação. Lists various activities and their corresponding regulatory bodies.

INDICATIVE AND NON-EXHAUSTIVE LIST OF COMPETENT AUTHORITIES

Table with 2 columns: Activity in which the complaint is inserted and Competent entity to receive the complaint. Lists various activities and their corresponding regulatory bodies.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

ATENÇÃO | ATTENTION:  
 USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCRIBA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISELY AND OBJECTIVELY  
 PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

ATENÇÃO | ATTENTION:  
 USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCRIBA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISELY AND OBJECTIVELY  
 PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

- IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED
  - NOME | NAME
  - MORADA | ADDRESS  
LOCALIDADE | LOCALITY
- IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT
  - NOME | NAME
  - MORADA | ADDRESS  
LOCALIDADE | LOCALITY
  - NACIONALIDADE | NATIONALITY
  - PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD
- MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

- IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED
  - NOME | NAME
  - MORADA | ADDRESS  
LOCALIDADE | LOCALITY
- IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT
  - NOME | NAME
  - MORADA | ADDRESS  
LOCALIDADE | LOCALITY
  - NACIONALIDADE | NATIONALITY
  - PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD
- MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Modelo n.º 1888 Estabelecido em 2007, 6.ª E.C.

Modelo n.º 1888 Estabelecido em 2007, 6.ª E.C.

DATA | DATE                      HORA | TIME                      \_\_\_\_\_  
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

DATA | DATE                      HORA | TIME                      \_\_\_\_\_  
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

\* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BEM/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DOZE DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO FUNKHEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09 ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

\* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE TRIPLICADO FAZ PARTE INTEGRANTE DO LIVRO E NÃO PODE SER RETIRADO

3.º

Replicação da Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro

É republicada em anexo a esta portaria, da qual faz parte integrante, a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 70/2008, de 23 de Janeiro, e pela presente portaria.

4.º

Produção de efeitos

A presente portaria produz efeitos à data da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro.

Em 2 de Julho de 2008.

O Ministro de Estado e das Finanças, *Fernando Teixeira dos Santos*. — O Ministro da Economia e da Inovação, *Manuel António Gomes de Almeida de Pinho*.

Portaria n.º 1288/2005

de 15 de Dezembro

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços mencionados no seu anexo I, prevê no artigo 7.º que o modelo do livro de reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de letrreiro que deve ser afixado nos estabelecimentos comerciais, são aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo que tutelam as finanças e a defesa do consumidor.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Original\* | Original\*\*

ATENÇÃO | ATTENTION:  
 USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCRIBA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISELY AND OBJECTIVELY  
 PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

- IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED
  - NOME | NAME
  - MORADA | ADDRESS  
LOCALIDADE | LOCALITY
- IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT
  - NOME | NAME
  - MORADA | ADDRESS  
LOCALIDADE | LOCALITY
  - NACIONALIDADE | NATIONALITY
  - PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD
- MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

DATA | DATE                      HORA | TIME                      \_\_\_\_\_  
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Destacar pelo pontilhado, hender-se a superfície de corte e dobrar ao meio.  
 Cut along the dotted line, hender the surface and fold in half.

\* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A RECAR (A PODER DO UTILIZADOR QUE O PODE REENTRAR, QUERENDO A ENTIDADE COMPETENTE PARA O EFECTO CONSULTAR A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA LIVRO)

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, manda o Governo, pelos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e da Inovação, o seguinte:

1.º

#### Âmbito

Pela presente portaria procede-se à aprovação do modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com a alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, bem como à aprovação do modelo de letreiro a ser afixado nos respectivos estabelecimentos.

2.º

#### Modelos

1 — O modelo do livro de reclamações e o do letreiro constam, respectivamente, dos anexos I e II da presente portaria, que dela fazem parte integrante.

2 — O livro de reclamações tem formato A4 e é constituído por 25 impressos para reclamação, feitos em triplicado e redigidos nas línguas portuguesa e inglesa.

3 — O duplicado da reclamação permite a sua transformação, após dobragem e colagem, em envelope de mensagem que pode ser endereçado e franqueado.

4 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os modelos são objecto de adequado tratamento gráfico, nomeadamente através de inclusão de cores e de holograma da Direcção-Geral do Consumidor e da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

3.º

#### Edição e venda do livro de reclamações

1 — O livro de reclamações é editado conjuntamente pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., e pela Direcção-Geral do Consumidor, constituindo modelo exclusivo da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

2 — O livro de reclamações é vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o livro de reclamações pode ser vendido pelas entidades reguladoras e entidades de controlo de mercado competentes mencionadas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, bem como pela Direcção-Geral do Consumidor.

4 — Para além das entidades mencionadas no número anterior, o livro de reclamações pode ainda ser vendido pelas associações representativas dos profissionais dos sectores de actividades abrangidos pelo regime constante no Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, devendo estas para esse efeito estar autorizadas por despacho do director-geral do Consumidor, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da entrada do requerimento da entidade interessada.

4.º

#### Preço do livro de reclamações

1 — O preço de venda ao público do livro de reclamações é de € 18 por unidade e inclui o letreiro informativo constante do anexo II.

2 — Quando o livro de reclamações for vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., às entidades a que se referem os n.ºs 3 e 4 do n.º 3.º aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:

- a) 20% para encomendas até 500 unidades;
- b) 30% para encomendas iguais ou superiores a 500 unidades;
- c) 40% para encomendas iguais ou superiores a 1000 unidades.

3 — O preço expresso em euros referido no n.º 1 deste número, com poder aquisitivo referente ao ano de 2006, será actualizado quando se justifique com efeitos a partir 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.

5.º

#### Registos

1 — Está sujeita a registo, a efectuar pelas entidades vendedoras nos termos do n.º 3.º, a identificação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços a quem são vendidos livros de reclamações com indicação obrigatória das respectivas quantidades.

2 — No que se refere ao estabelecido no n.º 4 do n.º 3.º, a informação constante do registo é facultada sempre que seja solicitada pelas entidades reguladoras ou pelas entidades de controlo de mercado competentes.

3 — A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., comunica mensalmente à Direcção-Geral do Consumidor a lista das numerações de livros entregues às entidades reguladoras, às entidades de controlo de mercado competentes e às entidades autorizadas nos termos do n.º 4 do n.º 3.º da presente portaria a lista das numerações de livros vendidos directamente por si aos estabelecimentos.

4 — A Direcção-Geral do Consumidor apresenta anualmente ao membro do Governo que tutela a defesa do consumidor um relatório elaborado com base na informação disponibilizada pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

6.º

#### Livros de reclamações existentes

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., elabora e disponibiliza uma adenda para efeitos de inclusão nos livros de reclamações do modelo aprovado pela Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, que à data da entrada em vigor da presente portaria se encontrem na posse das entidades editoras e entidades vendedoras mencionadas nos n.ºs 3 e 4 do n.º 3.º

7.º

#### Produção, gestão e reposição de livros de reclamações

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., assegura a produção, a gestão e a reposição de livros de reclamações com base na previsão de consumos fornecida pela Direcção-Geral do Consumidor.

8.º

#### Articulação entre a Direcção-Geral do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

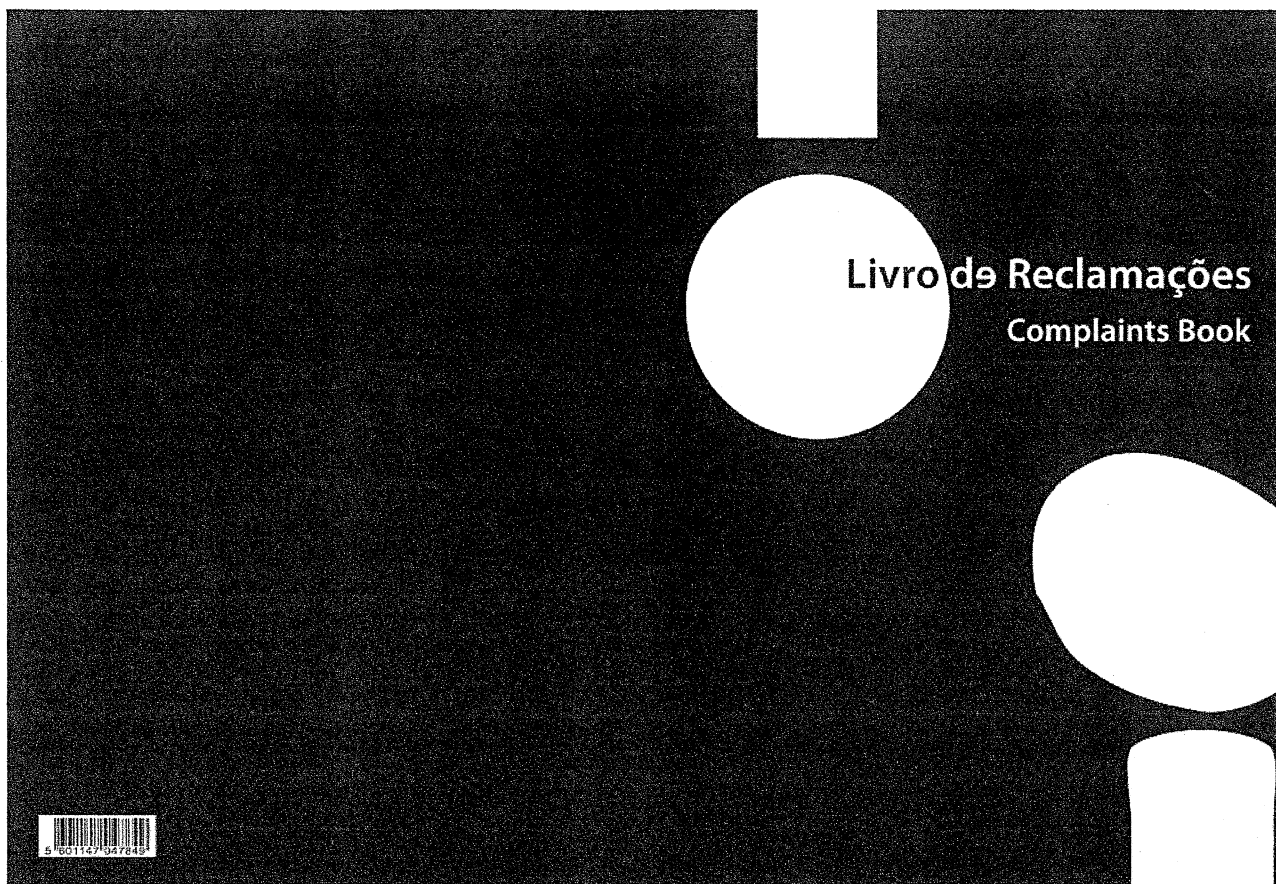
No âmbito de aplicação da presente portaria, a Direcção-Geral do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., devem celebrar um protocolo que estabeleça o quadro de articulação entre ambas as entidades, os respectivos procedimentos e demais condições.

9.º

#### Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2006.

ANEXO I



AVISO

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE LIVRO DE RECLAMAÇÕES DEVE ESTAR SEMPRE DISPONÍVEL NO ESTABELECIMENTO, MESMO QUANDO OS RESPONSÁVEIS SE ENCONTREM AUSENTES, E DEVE SER IMEDIATAMENTE FACULTADO QUANDO SEJA SOLICITADO PELO UTENTE.

REMETENTE | FROM

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

(A PREENCHER OBRIGATORIAMENTE PELA ENTIDADE QUE FORNECE ESTE LIVRO)

O presente Livro de Reclamações pertence a

(1) \_\_\_\_\_

(2) \_\_\_\_\_

Código do CAE Rev. 3 \_\_\_\_\_

Foi adquirido em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

(3) \_\_\_\_\_

(4) \_\_\_\_\_

- (1) Denominação do fornecedor de bens/prestador de serviço.
- (2) Morada do estabelecimento.
- (3) Entidade que forneceu o Livro.
- (4) Assinatura do responsável e carimbo da entidade.

DESTINATÁRIO | TO

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

FOLHA DE INSTRUÇÕES | INSTRUCTIONS SHEET

Antes de reclamar, leia com atenção

- 1. A reclamação deve ser redigida com clareza. A reclamação deve ser efectuada em LETRAS MAIÚSCULAS (A, B, C, Z). Legível e de forma concisa e objectiva.
2. Depois de efectuada a reclamação, os detalhes essenciais, com o prazo de dez dias úteis, devem ser enviados ao 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.

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 legible CAPITAL LETTERS (A, B, C, Z).
2. After completing the complaint, the original copy must be returned and within a maximum of ten 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 contra-ordinating offence, and the duplicate copy must be submitted to the claimant.

GRANHA INDICATIVA E NÃO EXAUSTIVA DE ENTIDADES COMPETENTES

Table with 2 columns: Actividade/Estabelecimento onde é efectuada a reclamação and Entidade competente para receber a reclamação. Includes categories like food services, pharmacies, hotels, etc.

INDICATIVE AND NON-EXHAUSTIVE LIST OF COMPETENT AUTHORITIES

Table with 2 columns: Activity in which the complaint is inserted and Competent entity to receive the complaint. Includes categories like food shops, pharmacies, hotels, etc.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Original\* | Original\*\*

ATENÇÃO | ATTENTION: USE CANETA EPIROGRÁFICA E ESCRIBA COM LETRAS MAIÚSCULAS (LEGÍVEL E DE FORMA CONCISA E OBJECTIVA) | USE A BALL POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISELY AND OBJECTIVELY. PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTATANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK.

- 1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED
a) NOME | NAME
b) MORADA | ADDRESS
LOCALIDADE | LOCALITY
2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT
a) NOME | NAME
b) MORADA | ADDRESS
LOCALIDADE | LOCALITY
c) NACIONALIDADE | NATIONALITY
d) PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD
e) TEL. | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Form fields for DATE | DATA, HORA | TIME, and ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT.

\* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 13.09 ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
\*\* UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A CONTRA-ORDINATING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 13.09 MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Duplicado\* | Duplicate\*\*

ATENÇÃO | ATTENTION: USE CANETA EPIROGRÁFICA E ESCRIBA COM LETRAS MAIÚSCULAS (LEGÍVEL E DE FORMA CONCISA E OBJECTIVA) | USE A BALL POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISELY AND OBJECTIVELY. PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTATANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK.

- 1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED
a) NOME | NAME
b) MORADA | ADDRESS
LOCALIDADE | LOCALITY
2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT
a) NOME | NAME
b) MORADA | ADDRESS
LOCALIDADE | LOCALITY
c) NACIONALIDADE | NATIONALITY
d) PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD
e) TEL. | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Form fields for DATE | DATA, HORA | TIME, and ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT.

Destacar pelo plotador, hamecear a superfície de cada e dobrar ao meio. Cut along the dotted line, hamecear a superfície de cada e dobrar ao meio.

\* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO UTEENTE, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE. PARA O EFECTO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA LIVRO.
\*\* UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CUSTOMER'S POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY FOR THIS PURPOSE, PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

ATENÇÃO | ATTENTION  
 USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCRIBA, COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONOSA E OBJECTIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISELY AND OBJECTIVELY  
 PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

- IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED**
  - a) NOME | NAME
  - b) MORADA | ADDRESS LOCALIDADE | LOCALITY
- IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT**
  - a) NOME | NAME
  - b) E-MAIL
  - c) MORADA | ADDRESS LOCALIDADE | LOCALITY
  - d) NACIONALIDADE | NATIONALITY
  - e) PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD
  - f) TEL | TELEPHONE
- MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT** (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Modelo n.º 1008 (Edição de 2004) C.º 4.º

DATA | DATE      HORA | TIME      \_\_\_\_\_  
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

\*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE TÍPULICO É PARTE INTEGRANTE DO LIVRO E NÃO PODE SER REMOVIDO.  
 \*\*UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS TYPULICO COPY FORM IS AN INTEGRAL PART OF THE BOOK AND MAY NOT BE REMOVED

**MINISTÉRIOS DO AMBIENTE, DO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL E DA AGRICULTURA, DO DESENVOLVIMENTO RURAL E DAS PESCAS.**

**Portaria n.º 897/2008  
 de 18 de Agosto**

Pela Portaria n.º 397/2006, de 26 de Abril, foi criada a zona de caça municipal Monte Novo do Sul (processo n.º 4188-DGRF), situada no município de Alcácer do Sal, e transferida a sua gestão para a Associação de Caçadores de Cachopos.

Veio entretanto o proprietário de terrenos incluídos na zona de caça acima referida requerer a sua exclusão.

Assim:

Com fundamento no disposto no n.º 1 do artigo 28.º, em conjugação com o estipulado no n.º 1 do artigo 167.º, do Decreto-Lei n.º 202/2004, de 18 de Agosto, com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 201/2005, de 24 de Novembro, manda o Governo, pelos Ministros do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional e da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, que seja excluído da presente zona de caça o prédio rústico denominado Monte Novo do Sul, sito na freguesia de Santa Maria do Castelo, município de Alcácer do Sal, com a área de 1555 ha, ficando a mesma com a área de 1182 ha, conforme planta anexa à presente portaria e que dela faz parte integrante.

Pelo Ministro do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, *Humberto Delgado Ubach Chaves Rosa*, Secretário de Estado do Ambiente, em 5 de Agosto de 2008. — Pelo Ministro da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, *Ascenso Luís Seixas Simões*, Secretário de Estado do Desenvolvimento Rural e das Florestas, em 11 de Agosto de 2008.

ANEXO II

## Livro de Reclamações Complaints Book

Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações

\*Entidade Competente

\*Morada

\*A preencher pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços

