

Apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico? O que se segue?

> Livro de Reclamações Eletrónico Conselhos para uma utilização responsável



> Livro de Reclamações Eletrónico Conselhos para uma utilização responsável

Quando apresenta uma reclamação através do Livro de Reclamações Eletrónico, o operador económico está obrigado a enviar-lhe uma resposta para o e-mail indicado no prazo de 15 dias úteis, que é recebida pela entidade reguladora/fiscalizadora da atividade desse operador económico, conforme legislação em vigor.

- > **Aguarde pela resposta à sua reclamação.**



> Livro de Reclamações Eletrónico Conselhos para uma utilização responsável

Já passaram os 15 dias úteis e não obteve resposta?

- > Denuncie à entidade reguladora/fiscalizadora do setor em questão (consulte o Guia "Quem é Quem no Livro de Reclamações")



> Livro de Reclamações Eletrónico Conselhos para uma utilização responsável

Nesses 15 dias úteis obteve resposta, mas a mesma não foi ao encontro da sua expectativa?

- > Recorra à resolução alternativa de conflitos. O Livro de Reclamações Eletrónico permite-lhe contactar o operador económico e denunciar infrações junto das entidades reguladoras/fiscalizadoras. No entanto, para a resolução de conflitos de consumo, existem meios mais adequados aos quais pode recorrer, como é o caso dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor. Para mais informações sobre estas entidades consulte o nosso site.

