

Guião do Podcast

Olá.

Seja bem-vindo ao Podcast ANACOM.

Neste episódio vamos explicar o que é o Livro de Reclamações e esclarecer que diferenças apresenta em relação ao livro interno dos operadores de serviços de comunicações.

O Livro de Reclamações é um meio público, legalmente obrigatório, e encontra-se disponível em formato físico, em todos os estabelecimentos comerciais dos prestadores de serviços de comunicações, como também em formato eletrónico, em www.livroreclamacoes.pt

Por sua vez, cada operador pode ter os seus próprios meios de apresentação de reclamações, incluindo um livro de reclamações interno. Este livro é um meio gerido exclusivamente pelo operador e a sua utilização não se encontra legalmente regulada.

Assim, se estiver insatisfeito com o seu serviço de comunicações é importante que reclame no Livro de Reclamações, que apresenta especificamente esta designação, dado que, por força da lei, oferece mais garantias aos utilizadores.

Por vezes, perante um pedido do livro para reclamar, os operadores disponibilizam o seu livro interno. Assim, após solicitar o Livro de Reclamações numa loja, certifique-se de que lhe é apresentado um livro vermelho com um logotipo do “Livro de Reclamações” na capa. Saiba que o operador não lhe pode impor qualquer meio alternativo de formalização da reclamação antes de ter disponibilizado o Livro de Reclamações.

Quais são os seus direitos e garantias quando reclama através do Livro de Reclamações público?

- O operador deve responder à sua reclamação no prazo de 15 dias úteis.
- Ao reclamar através do Livro de Reclamações público, a ANACOM toma conhecimento da sua reclamação e da resposta do operador, uma vez que os operadores estão legalmente obrigados a enviar à entidade reguladora uma cópia da reclamação e da resposta remetida ao cliente. Por outro lado,

a ANACOM não tem conhecimento das reclamações apresentadas no livro interno do operador.

- Não necessita de se deslocar a uma loja, pode fazer a reclamação através da plataforma *online* ou da *app* no telemóvel.
- O direito a reclamar é gratuito e sem obrigações adicionais como, por exemplo, a apresentação de um documento de identificação.
- Não lhe pode ser recusado o livro físico com o argumento de que apenas existe numa outra loja ou da sua disponibilidade em formato eletrónico na plataforma digital.
- Sempre que pedir o Livro de Reclamações, o funcionário da loja deve entregar-lho de imediato, ainda que respeitando as regras de atendimento e prioridade.
- Se o funcionário se recusar a entregar-lhe o Livro de Reclamações, a lei prevê que possa chamar a polícia para garantir o seu direito a reclamar.

E o que faz a ANACOM com as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações público?

Ao receber uma reclamação, a ANACOM, enquanto entidade reguladora do sector das comunicações, analisa os problemas descritos nas reclamações e, caso verifique o incumprimento de alguma regra, pode sancionar os operadores.

No entanto, a ANACOM não intervém diretamente no conflito entre o cliente e o operador. Caso o operador não resolva a situação, recomendamos que recorra aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou aos Julgados de Paz, meios que são mais rápidos e gratuitos do que os tribunais.

Para uma correta utilização do Livro de Reclamações apresentamos as seguintes dicas:

- Respeite as regras de preenchimento
- Descreva o seu problema e o que pretende de forma clara, objetiva e concreta
- Aguarde sempre até 15 dias úteis pela resposta do operador

- Se não receber uma resposta do operador, denuncie a situação à ANACOM
- Se não concordar com a resposta à reclamação, recorra a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou a um Julgado de Paz

Em resumo, ao utilizar o Livro de Reclamações público tem mais garantias, designadamente a obrigação de resposta do operador no prazo de 15 dias úteis.

Para mais informação visite o Portal do Consumidor da ANACOM em anacom-consumidor.pt ou ligue-nos através no número gratuito 800 206 665.