

A AMT utiliza cookies para lhe proporcionar uma melhor experiência.
A continuação da navegação do nosso site pressupõe a aceitação da utilização de cookies.

[Saber mais \(/política-de-privacidade\)](#).

Aceito cookies



[Início \(/\)](#) > [Consumidor \(/consumidor/\)](#) > [Informação ao Consumidor \(/consumidor/informação-ao-consumidor/\)](#) > **Livro de Reclamações Eletrónico - Informação aos Consumidores / Utilizadores**

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO - INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES / UTILIZADORES

01/07/2019 - 08:00

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELECTRÓNICO

Nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, a entidade competente para rececionar e tratar as reclamações registadas, em ambos os casos, no que concerne

ao ecossistema da mobilidade e dos transportes, é a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

A par do livro de reclamações em papel (físico), a partir de 1 de julho de 2019, torna-se obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico, bem como a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da *Internet* do operador económico.

COMO SUBMETER UMA RECLAMAÇÃO NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO?

(<https://www.livroreclamacoes.pt/>)

Antes de fazer uma reclamação, o consumidor / utilizador deve certificar-se de que contem toda a informação e documentação necessária para preencher a reclamação, de forma a descrever de forma clara e completa os factos que motivam a mesma.

Na posse de todos os elementos, o consumidor / utilizador deve:

1. Carregar no ícone "Fazer Reclamação" – De seguida ser-lhe-á solicitado o endereço de correio eletrónico;
2. Introduzir o seu endereço de correio eletrónico e carregar no ícone "Submeter" – De seguida receberá uma mensagem na caixa de correio com um link para prosseguir com a reclamação. Aquele link tem uma validade de 60 minutos, que, se ultrapassada, será necessário efetuar novo pedido.
3. Aceder ao link recebido e prosseguir com a reclamação da seguinte forma:
 - Inserir os dados pessoais do consumidor / utilizador;
 - Preencher os dados da empresa reclamada – se não encontrar pelo nome, poderá pesquisar pelo NIF ou outros campos de pesquisa disponíveis.
 - Selecionar o "setor de atividade" sobre o qual incide a reclamação;
 - Preencher os campos da reclamação, selecionando o assunto e o motivo, e fazer uma descrição objetiva dos factos, podendo anexar até 3 ficheiros.
4. Por último, o consumidor / utilizador deve confirmar se todos os dados estão corretos e carregar no ícone "Submeter".

Após submetida a reclamação através do Livro de Reclamações Eletrónico, esta é enviada automaticamente para a entidade reclamada e para a AMT, seguindo, também, uma cópia da mesma para o endereço do consumidor / utilizador.

O prazo que a entidade reclamada tem para responder à reclamação é de 15 dias úteis, a partir da data da submissão da mesma.

Para mais informações, deverá consultar a FAQ disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/apoio-utilizador> (<https://www.livroreclamacoes.pt/apoio-utilizador>)

1 de julho de 2019

OUTRAS DICAS

22/10/2019 - 15:55

Disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico - Informação aos Operadores Económicos

(/consumidor/informação-ao-consumidor/disponibilização-do-livro-de-reclamações-eletrónico-informação-aos-operadores-económicos/)

29/08/2019 - 21:00

Divulgação da "Carta Europeia do Passageiro" da UITP - International Association Of Public Transport e da EPF – European Passengers Federation

(/consumidor/informação-ao-consumidor/divulgação-da-carta-europeia-do-passageiro-da-uitp-international-association-of-public-transport-e-da-epf-european-passengers-federation/)

28/06/2019 - 15:45

Livro de Reclamações Eletrónico - Informação aos Operadores Económicos

(/consumidor/informação-ao-consumidor/livro-de-reclamações-eletrónico-informação-aos-operadores-económicos/)

VER TUDO (/consumidor/informação-ao-consumidor)

AMT

"A AMT tem por missão definir e implementar o quadro geral de políticas de regulação e de supervisão aplicáveis aos setores e atividades de infraestruturas e de transportes terrestres, fluviais e marítimos, num contexto de escassez de recursos e de otimização da qualidade e da eficiência, orientadas para o exercício da cidadania, numa perspetiva transgeracional, de desenvolvimento sustentável."

in Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio

Mapa do Site

[AMT \(/amt/\)](#)

[Legislação \(/legislação/\)](#)

[Gestão do Conhecimento \(/gestão-do-conhecimento/\)](#)

[Concursos \(/concursos/\)](#)

[Relações Internacionais \(/relações-internacionais/\)](#)

[Links Úteis \(/links-úteis/\)](#)

[Comunicação \(/comunicação/\)](#)

[Pronúncias e Pareceres \(/pronúncias-e-pareceres/\)](#)

[Decisões \(/decisões/\)](#)

Consumidor (/consumidor/)

[Recrutamento e Seleção \(/recrutamento-e-seleção/\)](#)

[Consulta Pública \(/consulta-pública/\)](#)

Contactos

Morada:

Palácio Coimbra,

Rua de Santa Apolónia, n.º 53

1100-468 Lisboa

Telefone:

+351 211 025 800

Email Geral:

geral@amt-autoridade.pt (<mailto:geral@amt-autoridade.pt>)

Para Reclamações:

reclamacoes@amt-autoridade.pt (<mailto:reclamacoes@amt-autoridade.pt>)

 (<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>)

Proteção Dados Pessoais:

protecaodadospessoais@amt-autoridade.pt (<mailto:protecaodadospessoais@amt-autoridade.pt>)

Horário de atendimento:

9h30 - 17h30



(<http://www.acessibilidade.gov.pt/sawdescrica.htm>) | [Política de Privacidade \(/política-de-privacidade\)](#)

