

## CIRCULAR

### LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

#### INFORMAÇÃO AOS OPERADORES ECONÓMICOS

##### ENTRADA EM VIGOR NO ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

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, tornou-se obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), bem como a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da Internet dos operadores económicos.

Para o efeito, os operadores económicos podem seguir as instruções que se encontram divulgadas no seguinte link <https://www.livroreclamacoes.pt/documents/20495/21153/Manual+de+Utilizador+-+Registo+Operador+Economico.pdf/220e820b-a077-4b3d-bd3a-4db8ce4f7e5e>.

Mais se informa que, 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 de correio eletrónico do reclamante.

Alerta-se que o prazo que a entidade reclamada tem para responder à reclamação é de 15 dias úteis, a partir da data da submissão da mesma, devendo a referida resposta ser integrada na plataforma do LRE.

O incumprimento das obrigações legalmente previstas, poderão resultar em instauração de processo contraordenacional.

Para mais informações que sejam consideradas necessárias, encontra-se disponível o endereço de correio eletrónico [reclamacoes@amt-autoridade.pt](mailto:reclamacoes@amt-autoridade.pt).

Lisboa, agosto de 2019.

O Presidente do Conselho de Administração



João Carvalho

## CIRCULAR

### LIVRO DE RECLAMAÇÕES FORMATO FÍSICO

### INFORMAÇÃO AOS OPERADORES ECONÓMICOS

### ENTRADA EM VIGOR NO ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

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).

Desta forma, deverão os operadores remeter a esta Autoridade, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, as folhas de reclamação registadas no Livro de Reclamações em formato físico disponível nos estabelecimentos a que respeite a atividade, bem como cópia da resposta enviada ao reclamante, nos casos aplicáveis, em cumprimento do previsto no artigo 5.º do referido Decreto-Lei.

Acresce informar que, os elementos referidos anteriormente também poderão ser enviados através do endereço de correio eletrónico [reclamacoes@amt-autoridade.pt](mailto:reclamacoes@amt-autoridade.pt), devendo neste caso, ser mantidos os originais em arquivo devidamente organizado, de acordo com o estipulado no artigo 5.º-A, do Decreto-Lei n.º 156/2005, na sua última redação.

Mais se informa que, a implementação do Livro de Reclamações Eletrónico não invalida a imobilização do Livro de Reclamações em formato físico.

O incumprimento das obrigações legalmente previstas, poderão resultar em instauração de processo contraordenacional.

Para mais informações que sejam consideradas necessárias, encontra-se disponível o endereço de correio eletrónico [reclamacoes@amt-autoridade.pt](mailto:reclamacoes@amt-autoridade.pt).

Lisboa, agosto de 2019.

O Presidente do Conselho de Administração



João Carvalho