

## 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