



# VII FORO INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

## las relaciones de consumo y la confianza en el escenario global

*¿Cómo fomentar la confianza en los mercados regionales?*

**Dirección General del Consumidor – Portugal**  
El Libro de reclamaciones como instrumento de confianza



# La Dirección General del Consumidor

**Autoridad de la Administración Pública que ejerce la política de **defensa del consumidor** en Portugal**

- Desarrolla legislación para defensa de los consumidores;
- Recibe las quejas de los consumidores;
- Informa a los consumidores acerca de sus derechos;
- Fiscaliza la publicidad e identifica prácticas abusivas de los operadores;
- Representa los derechos e intereses de los consumidores portugueses en la Unión Europea y en otros foros internacionales.



Lisboa, Portugal



# Libro de reclamaciones en Portugal Instrumento de confianza y ciudadanía

El Libro de Reclamaciones fue implementado en Portugal a finales de los años sesenta...

**1969** - Hoteles / Restaurantes y bares;

**1973** - Turismo y agencias de viajes;

**1985** - Salas de juegos;

**1992** - Sociedades inmobiliarias;

**1993** - Unidades privadas de salud;

**2004** - Balnearios termales;

**2005** - Solárium / Tumbonas.





# Libro de reclamaciones en Portugal Instrumento de confianza y ciudadanía

**2006/2007** – Decreto Ley que se establece la obligación de que **todos los establecimientos abiertos al público**, en los que se vendan bienes o se presten servicios, tengan a disposición de sus clientes libros de reclamaciones.



A partir de ahora las reclamaciones **siguen un procedimiento uniforme.**

Tenemos un **único modelo de Libro de reclamaciones** para todos los sectores de actividad.



# Libro de reclamaciones en Portugal

## Instrumento de confianza y ciudadanía

Cada seis meses, las autoridades reguladoras deben transmitir a la Dirección General del Consumidor toda la información relativa al tipo y alcance de las reclamaciones recibidas.

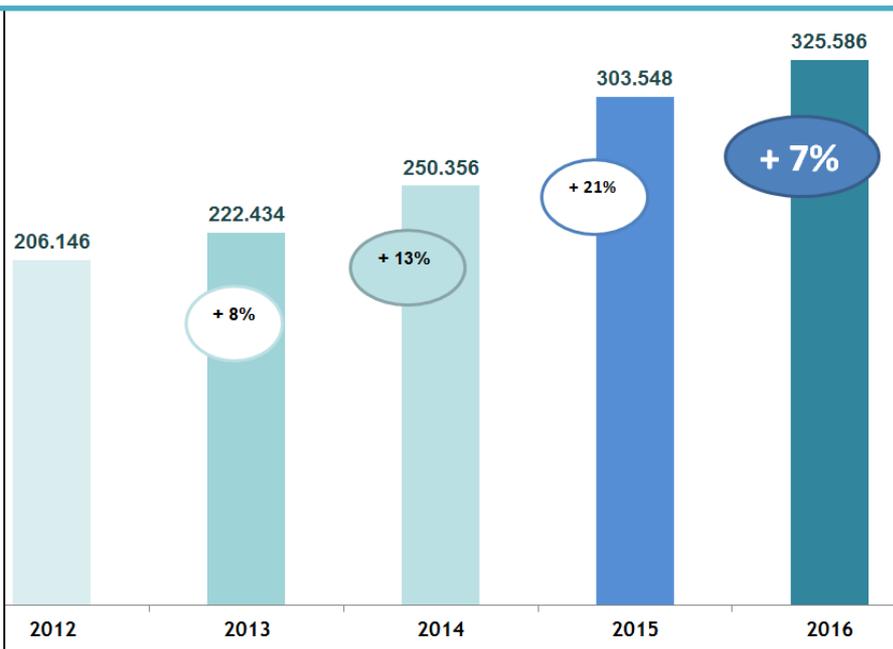


Porto, Portugal



# Libro de reclamaciones en Portugal

## Evolución de los datos



## Las 6 entidades autoridades registran mayor número de reclamaciones



# Libro de reclamaciones en Portugal

## Instrumento de confianza y ciudadanía

**Año de 2017**

**Consagración del Libro de reclamaciones en línea, que permite a los consumidores ejercer su derecho de queja por vía electrónica en <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>**

- Inscrito en las prioridades del Gobierno Portugués de digitalizar la Administración, teniendo en cuenta la necesidad de modernización, simplificación y desmaterialización de procedimientos;
- **1ª fase** - Ahora está disponible para reclamaciones en los sectores del agua, energía, gas, comunicaciones telemáticas y servicios postales.

## Bem-vindo ao Livro de Reclamações



**Pedir  
informação**

Coloque as suas dúvidas  
e peça informações à Entidade Reguladora



**Fazer  
reclamação**

Apresente a sua reclamação  
ao operador / prestador de serviços



**Informação  
prática**

Consulte informação, perguntas  
frequentes e legislação em vigor



Eletricidade



Gás natural



Água e resíduos



Comunicações  
eletrónicas



Serviços postais



# ¿Cómo fomentar la confianza en los mercados regionales?

- **Adopción de prácticas comerciales amigas de los consumidores;**
- **Legislación clara y armonizada;**
- **Mayor cooperación entre las autoridades de protección de los consumidores (intercambio de información sobre la existencia de prácticas que perjudican a los consumidores;**
- **Mayor fiscalización;**
- **Instrumentos que faciliten el registro de problemas y reclamaciones de los consumidores - Libro de Reclamaciones;**



Piodão, Portugal



# Muchas Gracias!

## Dirección General del Consumidor de Portugal

Ana Catarina Fonseca