



Divulgados dados estatísticos do Livro de Reclamações

O Secretário de Estado Adjunto da Economia e Desenvolvimento Regional, António Almeida Henriques, apresentou no dia 27 de Outubro nas instalações da Direcção-Geral do Consumidor (DGC) os dados relativos às reclamações registadas nos livros de reclamações durante o primeiro semestre de 2011, num processo gerido pela Rede Telemática de Informação Comum (RTIC), plataforma tecnológica desenvolvida pela DGC e pela INCM.

No primeiro semestre de 2011 foram registadas e tratadas no RTIC cerca de 100 000 reclamações, o que atesta da relevância deste instrumento na gestão do processo de reclamações, que possibilita retirar dados estatísticos muito relevantes, que podem ser usados na definição de políticas virados para o consumidor, assim como torna o processo mais transparente, uma vez que podem acompanhar a evolução do tratamento das suas reclamações.

Na sua apresentação, o Secretário de Estado sublinhou a importância do Livro de Reclamações como um instrumento de cidadania, que deve ser utilizado de maneira responsável e consciente, bem como a sua utilidade para os operadores económicos enquanto meio para a correcção voluntária de procedimentos e de melhoramento da qualidade dos bens e serviços oferecidos.

A RTIC congrega em rede cerca de 20 entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes que, de acordo com a legislação em vigor, recebem e tratam as reclamações exaradas nos livros, cuja produção, controlo do processo de disponibilização dos mesmos aos operadores e venda é da responsabilidade da INCM.

A informação apresentada encontra-se disponível para consulta no Portal do Consumidor – www.consumidor.pt – e no *micro-site* da RTIC do portal do Ministério da Economia e do Emprego.

28 de Outubro de 2011