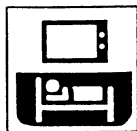




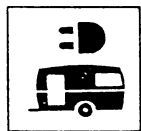
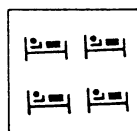
Telefone no Quarto



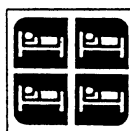
Televisão no Quarto



Telex

Tomada de Corrente
para Caravanas

Total de Camas



Total de Quartos



Turismo de Aldeia

Portaria n.º 1069/97

de 23 de Outubro

O artigo 60.º do regime jurídico da instalação e do funcionamento dos empreendimentos turísticos, o artigo 37.º do regime jurídico da instalação e do funcionamento dos estabelecimentos de restauração e de bebidas, o artigo 27.º do regime jurídico do turismo no espaço rural e o artigo 16.º do regime jurídico das agências de viagens e turismo determinam que em todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e de bebidas, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural e agências de viagens e turismo exista obrigatoriamente um livro de reclamações, que será editado e vendido pela Direcção-Geral do Turismo, cujo modelo, preço, fornecimento, distribuição, utilização e instrução serão aprovados por portaria do membro do Governo responsável pela área do turismo.

Considerando a necessidade de proceder à simplificação dos procedimentos conducentes quer no que toca ao fornecimento e distribuição do livro de reclamações quer no que se refere à sua utilização;

Considerando ainda que importa libertar o empresário ou explorador dos empreendimentos de uma carga burocrática injustificada, co-responsabilizando antes o consumidor pelas reclamações que entenda por bem apresentar:

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 60.º do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, do artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 168/97, de 4 de Julho, do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 169/97, de 4 de Julho, e do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto:

Manda o Governo, pelo Ministro da Economia, o seguinte:

1.º

Âmbito

Pela presente portaria procede-se à aprovação do modelo, preço, fornecimento, distribuição, utilização e instrução do livro de reclamações para uso dos utentes dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de

restauração e de bebidas, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural e agências de viagens e turismo.

2.º

Modelo

1 — O modelo do livro de reclamações consta do anexo à presente portaria, que dela faz parte integrante.

2 — O livro de reclamações terá formato A4 e será constituído por 20 impressos.

3 — Os impressos referidos no número anterior são feitos em triplicado e são redigidos em português, inglês e francês.

3.º

Edição e venda do livro de reclamações

1 — Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o livro de reclamações é editado e vendido pela Direcção-Geral do Turismo.

2 — O livro de reclamações pode ainda ser editado e vendido pelas entidades para tanto autorizadas mediante despacho do director-geral do Turismo, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data de entrada do requerimento dos interessados.

4.º

Registo

A Direcção-Geral do Turismo mantém um registo geral dos livros de reclamações, do qual constam as seguintes referências:

- a) O número do livro;
- b) A identificação do estabelecimento ou empreendimento e da respectiva entidade exploradora;
- c) A data de fornecimento do livro;
- d) A data de encerramento do livro;
- e) A perda ou extravio do livro.

5.º

Obrigação de envio

A entidade exploradora do estabelecimento é obrigada a, no prazo de quarenta e oito horas após ter sido efectuada uma reclamação, enviar o original da mesma à Direcção-Geral do Turismo ou à câmara municipal, de acordo com o artigo seguinte.

6.º

Cópias

1 — A primeira cópia de cada reclamação é destacada do livro e entregue ao reclamante, o qual, se o entender, a remeterá respectivamente à Direcção-Geral do Turismo, no caso das agências de viagens e turismo e dos estabelecimentos previstos nas alíneas a), b) e d) do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, no artigo 47.º do Decreto-Lei n.º 168/97, de 4 de Julho, e nos n.ºs 1 e 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 169/97, de 4 de Julho, ou à câmara municipal competente, no caso dos estabelecimentos previstos na alínea c) do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, e dos estabelecimentos previstos nos n.ºs 1 e 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 168/97, de 4 de Julho.

2 — A segunda cópia da reclamação faz parte integrante do livro de reclamações, não podendo ser retirada do mesmo.