

CAMPOS DE FÉRIAS LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Portaria n.º 373/2004, de 13 de Abril

O [Decreto-Lei n.º 304/2003, de 9 de Dezembro](#), que estabelece o regime jurídico de acesso e de exercício da actividade de promoção e organização de campos de férias, determina nos n.ºs 1 e 5 do seu artigo 18.º que as entidades organizadoras de campos de férias devem possuir um livro destinado à formulação de observações e reclamações sobre a qualidade dos serviços e o modo como foram prestados, bem como, quando for o caso, sobre o estado e a apresentação das instalações e dos equipamentos, o qual será editado e fornecido pelo Instituto Português da Juventude, sendo o modelo, o preço, o fornecimento, a distribuição, a utilização e a instrução aprovados por portaria a emitir pelo membro do Governo responsável pela área da juventude.

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 304/2003, de 9 de Dezembro:

Manda o Governo, pelo Ministro Adjunto do Primeiro-Ministro, o seguinte:

1.º Âmbito

Pela presente portaria, procede-se à aprovação do modelo, preço, fornecimento, distribuição, utilização e instrução do livro de reclamações destinado à formulação de observações e reclamações sobre a qualidade dos serviços e o modo como foram prestados, bem como sobre o estado e a apresentação das instalações e dos equipamentos.

2.º Modelo

1 - O modelo do livro de reclamações consta no anexo à presente portaria, que dela faz parte integrante.

2 - O livro de reclamações terá formato A4 e será constituído por 20 impressos autocopiativos em triplicado, num total de 60 folhas numeradas sequencialmente, sendo a sua redacção apresentada conjuntamente nas línguas portuguesa, francesa e inglesa.

3 - Do livro de reclamações fará parte, em separado, um placard informativo (aviso) em formato A4, com indicação sobre a existência do mesmo, para afixação em local bem visível, em quaisquer instalações onde sejam realizadas actividades de campos de férias.

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 pelo Instituto Português da Juventude, doravante designado apenas por IPJ, organismo público a quem, nos termos do n.º 1 do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 304/2003, de 9 de Dezembro, compete a fiscalização relativa às actividades dos campos de férias.

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

3 - Para efeitos do estabelecido no n.º 4.º do presente diploma, as entidades a que se refere o número anterior devem fornecer ao IPJ, no prazo de 30 dias contados a partir da data da venda dos livros de reclamações a terceiros, as referências previstas nas alíneas a) a c) daquele número, por forma que as mesmas sejam objecto de registo no IPJ.

4.º

Registo

O IPJ mantém um registo geral dos livros de reclamações, do qual constam as seguintes referências:

- a) O número do livro;
- b) A identificação da entidade organizadora do campo de férias;
- c) A identificação e localização do campo de férias;
- d) A data de fornecimento do livro;
- e) A data de encerramento do livro;
- f) A perda ou o extravio do livro e as respectivas razões justificativas.

5.º

Obrigaçãõ de envio ao IPJ

A entidade organizadora do campo de férias é obrigada a enviar ao IPJ o original da reclamação escrita no livro, no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da efectuação da mesma pelo reclamante.

6.º

Cópias

1 - A 1.ª cópia da reclamação é destacada do livro e entregue ao reclamante, o qual, se o entender, a poderá remeter, igualmente, ao IPJ, no prazo referido no n.º 5.º

2 - A 2.ª cópia da reclamação faz parte integrante do livro de reclamações, não podendo ser separada do mesmo.

7.º

Reclamação directa

Quando, por qualquer razão, o reclamante não possa efectuar a reclamação no respectivo livro da entidade organizadora do campo de férias, a mesma poderá ser apresentada directamente ou por via postal, nos serviços centrais ou em qualquer das delegações regionais do IPJ, no prazo máximo de 10 dias úteis contados a partir da ocorrência dos factos que lhe estão subjacentes, acompanhada, se possível, dos meios de prova documental necessários à sua apreciação.

8.º

Análise da reclamação

1 - Cabe, exclusivamente, ao IPJ efectuar a análise da reclamação apresentada.

2 - O IPJ deve informar o reclamante, por escrito, sobre as conclusões decorrentes da análise da reclamação apresentada.

9.º

Aquisição de um novo livro de reclamações

1 - O encerramento do livro de reclamações determina a obrigação de aquisição de um novo livro pela entidade organizadora do campo de férias.

2 - Quando estiver preenchida a totalidade dos impressos do livro de reclamações, este deve ser entregue ao IPJ, para os efeitos previstos nas alíneas d) e e) do n.º 4.º

3 - A perda ou o extravio do livro de reclamações determina a comunicação imediata ao IPJ, para os efeitos previstos na alínea f) do n.º 4.º, tal implicando, igualmente, a aquisição de um novo livro.

10.º

Preço do livro de reclamações

1 - O preço de venda ao público do livro de reclamações pelo IPJ é de (euro) 25 por unidade.

2 - O preço expresso em euros referido no número anterior, com poder aquisitivo referente ao ano de 2004, será actualizado, quando se justifique, com efeitos a partir de 1 de Março de cada ano, tendo em conta o índice médio de preços ao consumidor no continente, excluindo a habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia imediatamente seguinte ao da sua publicação.

O Ministro Adjunto do Primeiro-Ministro, José Luís Fazenda Arnaut Duarte, em 26 de Março de 2004.

ANEXO

Modelo de livro de reclamações.

[\(ver modelo no documento original\)](#)

Instruções

Antes de reclamar, leia com atenção

Use esferográfica.

Escreva com letra legível, de forma concisa e objectiva.

Depois de feita a reclamação, devem destacar-se apenas o original, que se destinará ao IPJ, e a 1.ª cópia, que será entregue ao reclamante.

O original deverá ser enviado pela entidade organizadora do campo de férias ao Instituto Português da Juventude no prazo de cinco dias úteis a contar da reclamação, podendo, desde logo, ser apresentada, conjuntamente, a defesa aos factos invocados pelo reclamante.

O reclamante, dentro do mesmo prazo, poderá enviar, querendo, a 2.ª cópia juntamente com quaisquer outros elementos comprovativos dos factos que motivaram a reclamação (por exemplo: nomes e moradas de testemunhas, facturas, recibos ou outros documentos emitidos, etc.).

Os participantes devem observar as normas usuais de urbanidade, higiene e convivência, bem como os regulamentos internos das entidades organizadoras, desde que não contrariem as disposições legais em vigor.

A inobservância, pelos participantes, dos deveres que lhes são impostos atribui à entidade organizadora do campo de férias a faculdade de proibir aos mesmos o acesso ou a permanência nas instalações e actividades aí desenvolvidas.

As instalações e equipamentos deverão encontrar-se em bom estado de limpeza, conservação e funcionamento, tendo os participantes o direito de exigir todo o asseio e higiene dentro deles, bem como um adequado nível de serviços.

Os participantes têm o direito à informação exacta sobre o preço da inscrição e de outros eventuais encargos existentes.

Das importâncias pagas pelos participantes são, obrigatoriamente, passados recibos, nos quais constarão discriminadamente os serviços prestados e o respectivo preço.

O livro de reclamações não pode ser recusado a quem o solicite e a sua existência deve ser indicada em local bem visível.

Instructions

Avant de faire une réclamation, lisez attentivement ce qui suit

Utilisez un stylo bille.

Ecrivez lisiblement, de façon concise et objective.

Après avoir fait la réclamation, détachez seulement l'original qui sera destiné au I. P. J. et la 1^{ère} copie qui sera remise au réclamant.

L'original devra être envoyé par l'entité organisatrice du camp de vacances au I. P. J., dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date de la réclamation, la défense aux faits invoqués par le réclamant pouvant dès lors être présentée conjointement.

Dans ce même délai, le réclamant pourra envoyer, s'il le désire, la 2^{ème} copie, ainsi que tout autre élément qui prouve les faits qui ont motivé la réclamation (ex.: noms et adresses de témoins, factures, reçus ou tout autre document émis, etc.).

Les participants doivent respecter les normes usuelles de sociabilité, d'hygiène et de camaraderie, ainsi que les règlements internes des entités organisatrices, tant que ceux-ci ne contrarient pas les dispositions légales en vigueur.

Le non respect, par les participants, des devoirs qui leurs sont imposés attribue à l'entité organisatrice du camp de vacances le droit d'interdire aux participants l'accès ou leur permanence dans les installations et dans le cadre des activités qui y sont développées.

Les installations et équipements devront se trouver en bon état d'hygiène, de conservation et de fonctionnement, les participants ayant le droit d'exiger leur propreté et hygiène, ainsi qu'un niveau de service adéquat et efficient.

Les participants ont droit à des informations exactes sur le prix de l'inscription et d'autres charges éventuelles existantes.

Les reçus des montants payés par les participants seront obligatoirement émis et devront décrire notamment les services fournis et leur prix respectif.

Le Livre de Réclamations ne peut être refusé à toute personne qui le sollicite et son existence doit être indiquée dans un lieu visible de tous.

Instructions

Before complaining, read carefully

Use a ball pen.

Write legibly, in a concise and objective manner.

After the complaint being done, remove the original that must be sent to I. P. J. and the first copy that must be kept by the complainant.

The original must be sent to the I. P. J. by the organizing entity, within five working days, starting from the complaint's date. Attached, it can be presented the defense to the facts claimed by the complainant.

The complainant, within the same timing, can also send, if wanted, the second copy, together with any other elements that may prove the facts that caused the complaint (for example: names and addresses of witnesses, invoices, receipts or any other issued documents).

Guests are expected to comply with accepted standards of civility, hygiene and good neighbourhood, as well as with the private rules of the organizing entities provided that they do not contradict the legislation in force.

Failure on the part of the guests to comply with the duties required entitles the organizing entity to forbid guests to have access or to remain on the premises or to develop any activity.

The facilities and equipments are to be kept in a proper state of cleanliness, conservation and functioning, and guests have the right to demand complete order and hygiene, as well as an adequate standard of services.

Guests have the right to receive full information about the inscription costs as well as any other existing charges.

Invoices must be issued for all amounts payed by guests, showing in detail the rendered services and respective cost.

The complaint book may not be refused and its existence must be indicated in a clearly visible place.

Contactos do IPJ - Instituto Português da Juventude
Contacts de I. P. J. - Instituto Português da Juventude
I. P. J. - Instituto Português da Juventude contacts
Serviços centrais:

Services centraux:
Central services:
Avenida da Liberdade, 194, 1269-051 Lisboa.

Departamento de informação aos jovens:
Service d'informations a ux jeunes:
Information services for the youth:
Avenida da Liberdade, 194, 1269-051 Lisboa; telefone: 213179200; fax: 213179219; e-mail: ipj@ipj.pt.

Delegações regionais:
Delegations regionales:
Local delegations:
Aveiro - Rua das Pombas, apartado 182, 3881-901 Aveiro; telefone: 234381935/ 234382391; fax: 234382395; e-mail: ipj.aveiro@ipj.pt;
Beja - Rua de Pedro Álvares Cabral, 8, 7800-509 Beja; telefone: 284322672/284322423; fax: 284329766; e-mail: ipj.beja@ipj.pt;
Braga - Rua de Santa Margarida, 6, 4710-306 Braga; telefone: 253204250; fax: 253204259; e-mail: ipj.braga@ipj.pt;
Bragança - Rua de Oróbio de Castro, 5300-220 Bragança; telefone: 273331017/8; fax: 27324929; e-mail: ipj.braganca@ipj.pt;
Castelo Branco - Rua do Dr. Francisco José Palmeiro, 6000-230 Castelo Branco; telefone: 272326910/272326920; fax: 272326950; e-mail: ipj.cbranco@ipj.pt;
Coimbra - Rua de Pedro Monteiro, 73, 3000-329 Coimbra; telefone: 239401064/239401621; fax: 039403070; e-mail: ipj.coimbra@ipj.pt;
Évora - Rua de Miguel Bombarda, 43, 7000-919 Évora; telefone: 266150050; fax: 26627379; e-mail: ipj.evora@ipj.pt;
Faro - Rua da PSP, 8000-408 Faro; telefone: 289801556/289801831; fax: 289801413; e-mail: ipj.faro@ipj.pt;
Guarda - Avenida de Alexandre Herculano, 6300-659 Guarda; telefone: 271212210/271214533; fax: 271212756; e-mail: ipj.guarda@ipj.pt;

Leiria - Avenida de 25 de Abril, 2400-265 Leiria; telefone: 244813421/244813422/244813423; fax: 244813810; e-mail: ipj.leiria@ipj.pt;
Lisboa - Via de Moscavide, lote 47101, Parque Expo, 1998 Lisboa; telefone: 218920800; fax: 218920808; e-mail: ipj.lisboa@ipj.pt;
Portalegre - Avenida do Bonfim, apartado 2, 7300-031 Portalegre; telefone: 245330476/9; fax: 24522665; e-mail: ipj.portalegre@ipj.pt;
Porto - Rua de Rodrigues Lobo, 98, 4150-638 Porto; telefone: 226003173/226004182; fax: 226003166; e-mail: ipj.porto@ipj.pt;
Santarém - Avenida do Grupo de Forcados Amadores de Santarém, 1, 2000-181 Santarém; telefone: 243333292/243333959; fax: 243327855; e-mail: ipj.santarem@ipj.pt;
Setúbal - Largo de José Afonso, 2900-429 Setúbal; telefone: 265539340; fax: 265532963; e-mail: ipj.setubal@ipj.pt;
Viana do Castelo - Rua do Poço, 16-26, 4900-519 Viana do Castelo; telefone: 2598108800/18; fax: 2598108819; e-mail: ipj.vcastelo@ipj.pt;
Vila Real - Avenida do Dr. Manuel Cardona, 5000-558 Vila Real; telefone: 2593209640; fax: 259374744; e-mail: ipj.vilareal@ipj.pt;
Viseu - Portal do Fontelo, Carreira dos Carvalhos, 3500 Viseu; telefone: 232483410; fax: 232431070; e-mail: ipj.viseu@ipj.pt.

[\(ver documento original\)](#)