

Informação n.º 32 - QRCode do Livro de Reclamações: mais simples, mais rápido, mais digital

**O QRCode do Livro de Reclamações:
Do físico ao digital**

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Reclame ou elogie em:
www.livroreclamacoes.pt

Reclamar nunca foi tão fácil.

REPÚBLICA PORTUGUESA | ECONOMIA E COESÃO TERRITORIAL | DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR | INCM | IMPRENSA NACIONAL CASA DA MOEDA

A Direção-Geral do Consumidor, em parceria com a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, parceira tecnológica da DGC no âmbito do Livro de Reclamações Eletrónico, disponibiliza aos operadores económicos um dístico com QRCode do Livro de Reclamações, que facilita o acesso dos consumidores à plataforma eletrónica.

Este dístico, de adesão voluntária, pode ser colocado nas lojas físicas das empresas e não substitui o dístico obrigatório que identifica a entidade fiscalizadora ou reguladora competente. Trata-se de uma solução complementar, simples e eficaz, que promove a utilização do Livro de Reclamações Eletrónico e contribui para acelerar a desmaterialização do Livro de Reclamações físico.

O QRCode é gerado diretamente pelo operador económico na sua área reservada da plataforma e é único e personalizado, encaminhando o consumidor para a página desse operador. Após a leitura do QRCode com o telemóvel, o consumidor pode escolher entre duas opções: Reclamar ou Elogiar.

A utilização do Livro de Reclamações Eletrónico permite uma comunicação mais rápida, maior rastreabilidade dos processos e uma gestão mais eficiente das reclamações e dos elogios, contribuindo também para a redução do uso de papel e para uma relação de consumo mais sustentável.

Importa ainda destacar a importância do elogio enquanto forma de reconhecimento de boas práticas, bom atendimento e experiências positivas, contribuindo para valorizar as empresas e reforçar uma relação mais próxima, equilibrada e construtiva com os consumidores.

A DGC apela aos operadores económicos para que disponibilizem e divulguem esta ferramenta junto dos seus clientes, promovendo a utilização do Livro de Reclamações Eletrónico e contribuindo para uma relação de consumo mais simples, transparente e sustentável.