

INCM

O VALOR DA SEGURANÇA



LIVRO DE RECLAMAÇÕES | Medidas de Desmaterialização - QR Code

INCM, Maio 2025



Agenda

- Apresentação do QR Code no Livro de Reclamações Eletrónico
 - Motivação;
 - Elementos que o constituem;
 - Processo de criação.
- Leitura do QR Code por um consumidor
 - Via Aplicação Mobile do LRE;
 - Via câmara fotográfica do telemóvel.
 - Divulgação
- Questões



Motivação

Transição Digital



Obrigatoriedade dos operadores económicos continua a ser:

- 1) Disporem do Livro físico num estabelecimento aberto ao público;
- 2) Estarem registados no Livro de Reclamações Eletrónico.

Com carácter não obrigatório, vigorar a utilização do QR Code como canal adicional para o consumidor.

Tem como objetivos:

- ☐ Simplificar o processo de reclamação para o consumidor
 - ☐ Pré-preenchimento do formulário de reclamação com o Operador Económico e Loja, quando aplicável;
 - ☐ Garantia que a reclamação, ou elogio, é endereçada à entidade correta.
- ☐ Mais um passo na direcção da desmaterialização do Livro de Reclamações Físico;
 - ☐ Criação de um período piloto, sem obrigatoriedade, para testar a funcionalidade junto de alguns operadores.

Canais disponíveis

Livro de Reclamações (físico)



Livro de Reclamações Eletrónico



QR Code



ELEMENTOS DE UM QR CODE

**LIVRO DE
RECLAMAÇÕES**

 Imprensa Nacional – Casa da Moeda ①

 Avenida António José de Almeida, 42 ②

NIPC: 500792887 ③

Reclame ou elogie em:
www.livrodereclamacoes.pt

 ④

① Nome de Operador Económico ou Loja

② Morada de Operador Económico ou Loja

③ Número de Identificação de Pessoa Coletiva

④ QR Code que aponta para Operador Económico ou Loja

Processo de Criação



Escolha o seu perfil

Consumidor(a) / Utente
[Entrar](#)

Fornecedor de bens / Prestador de serviços
[Entrar](#)

Entidade reguladora e/ou fiscalizadora
[Entrar](#)

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

ENGLISH | [Contacte-nos](#)

[Página inicial](#)
[Consulta & Tratamento](#)
[Registo de Compras](#)
[Gestão de Utilizadores](#)
[Gestão de Dados Mestre](#)
[Operadores](#)
[Setores de Atividade](#)
[Lojas](#)
[Gerar QRCode](#)
[Ficheiros Exportados](#)
[Informação de Apoio](#)

Bem-vindo/a ao backoffice do Livro de Reclamações Eletrónico

Reclamações totais Reclamações por tratar Reclamações tratadas Créditos

Aqui poderá gerir os seus recursos.
Se tiver dificuldades utilize os seguintes meios de contacto para questões.
Linha de apoio: 217 998 010
Email de suporte: lr.suporte@incm.pt

REPÚBLICA PORTUGUESA | ECONOMIA E EMPrego | DGC | INCM | SIMPLEX+

[POLÍTICA DE PRIVACIDADE](#)



Visível para Operadores Económicos considerados na fase Piloto

APED – Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição

Processo de Criação

Possibilidade de usar
filtro para pesquisar as
lojas pretendidas

Seleção total ou
parcial das lojas

Paginação disponível
quando é extenso o
número de lojas

 **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

ENGLISH

PERGUNTAS FREQUENTES E LEGISLAÇÃO

Contacte-nos

 Página inicial

 Consulta & Tratamento

 Registo de Compras

 Gestão de Utilizadores

 Gestão de Dados Mestre

 Operadores

 Setores de Atividade

 Lojas

 Gerar QRCode

 Ficheiros Exportados

 Informação de Apoio

Gerar QRCode

Aqui poderá gerar o QRCode para colar no seu estabelecimento, em local que permita os Consumidores identificarem com mais facilidade.

Escolha uma ou mais lojas para as quais quer gerar o QRCode

☐ Selecionar todas as lojas

☐ Selecionar página

	Nome :	Morada :	Código Postal :
☐	XXXXXXXXXXXX	Vila do Conde The Style Outlets, Avenida Fonte Cova XX	4485-592
☐	XXXXXXXXXXXX	Centro Comercial Dolce Vita Tejo, Avenida Cruzeiro Seixas XX	2650-504
☐	XXXXXXXXXXXX	Avenida Robert Smith XX	4715-249
☐	XXXXXXXXXXXX	Avenida Ilha da Madeira XX	1400-376
☐	XXXXXXXXXXXX	Rua Monsenhor Nunes Pereira XX	3030-779
☐	XXXXXXXXXXXX	Rua Aleixo Mota XX	4150-044
☐	XXXXXXXXXXXX	Alameda dos Oceanos XX	1990-237
☐	XXXXXXXXXXXX	Avenida António Augusto de Aguiar, XX	1069-413
☐	XXXXXXXXXXXX	Avenida da República XX	4430-999
☐	XXXXXXXXXXXX	Beloura Shopping, Estrada nacional XX	2710-204
☐	XXXXXXXXXXXX	Avenida António Augusto de Aguiar XX	1069-413

Itens por página:

15

GERAR QR CODE

Processo de Criação

Um Operador sem loja
não precisa de
pesquisa



The screenshot displays the 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES' web application. The top navigation bar is red with the application title on the left and links for 'ENGLISH', 'PREGUNTAS FREQUENTES E LEGISLAÇÃO', and 'Contacte-nos' on the right. A left sidebar contains a menu with items like 'Página inicial', 'Consulta & Tratamento', 'Registo de Compras', 'Gestão de Utilizadores', 'Gestão de Dados Mestre', 'Operadores', 'Setores de Atividade', 'Lojas', 'Gerar QRCode', and 'Ficheiros Exportados'. The main content area is titled 'Gerar QRCode' and includes a descriptive paragraph. A red rectangular box highlights the 'GERAR QR CODE' button in the bottom right corner of the main content area.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

ENGLISH | PREGUNTAS FREQUENTES E LEGISLAÇÃO | Contacte-nos

Página inicial

Consulta & Tratamento

Registo de Compras

Gestão de Utilizadores

Gestão de Dados Mestre

Operadores

Setores de Atividade

Lojas

Gerar QRCode

Ficheiros Exportados

Gerar QRCode

Aqui poderá gerar o QRCode para colar no Postal A6 e Cartaz para que os Consumidores o possam identificar com mais facilidade.

GERAR QR CODE

Processo de Criação

Após Gerar QRCode com sucesso, o ficheiro PDF ficará disponível na secção de Ficheiros Exportados, pronto para consulta

 **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

[ENGLISH](#) | [PERGUNTAS FREQUENTES E LEGISLAÇÃO](#) | [Contacte-nos](#)

 [Página inicial](#)

 [Consulta & Tratamento](#)

 [Registo de Compras](#)

 [Gestão de Utilizadores](#)

 [Gestão de Dados Mestre](#)

 [Operadores](#)

 [Setores de Atividade](#)

 [Lojas](#)

 [Gerar QRCode](#)

 [Ficheiros Exportados](#)

 [Informação de Apoio](#)

Ficheiros exportados

Ficheiro	Data de Criação	Válido até	Ações
501810285_QRCodes_20250317155218.pdf	17 Mar 2025	19 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250317161830.pdf	17 Mar 2025	19 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250318092720.pdf	18 Mar 2025	20 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250318102429.pdf	18 Mar 2025	20 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250318103946.pdf	18 Mar 2025	20 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250319142119.pdf	19 Mar 2025	21 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250319152759.pdf	19 Mar 2025	21 Mar 2025	DOWNLOAD

1 a 7 de 7 items

 **REPÚBLICA PORTUGUESA**

 **DGC** | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

 **INCM**

SIMPLEX+

[POLÍTICA DE PRIVACIDADE](#)

Processo de Criação

Processo termina com a
abertura do ficheiro PDF e
validação do seu conteúdo

**LIVRO DE
RECLAMAÇÕES**

Reclame ou elogie em:
www.livrodereclamacoes.pt



 Imprensa Nacional - Casa da Moeda

 Avenida António José de Almeida, 42

NIPC: 500792887

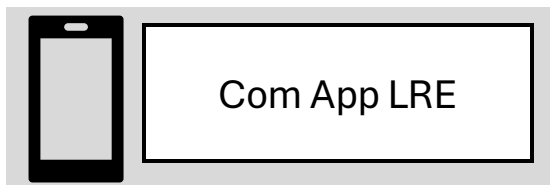


Com App LRE

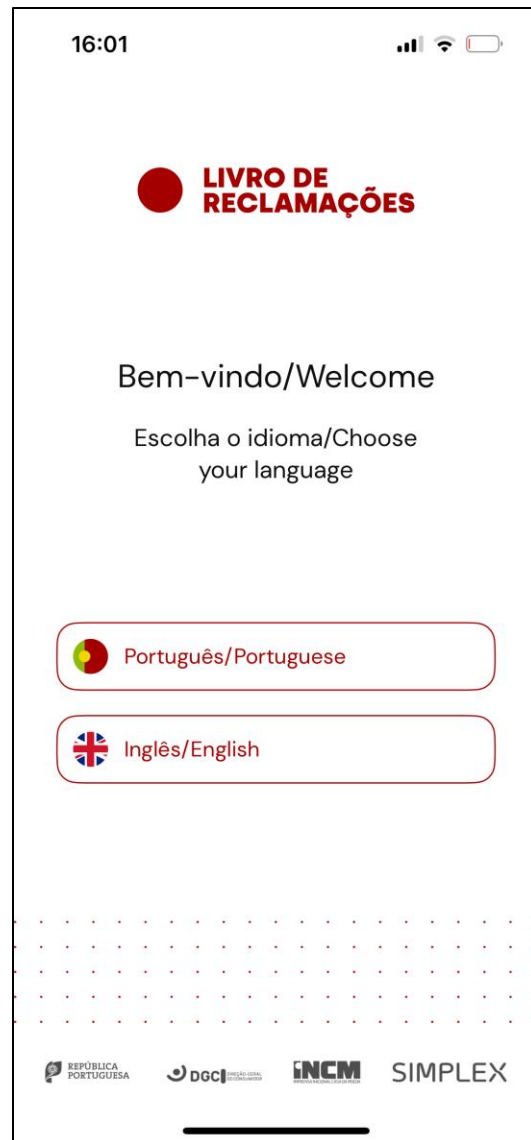


Sem App LRE

Leitura QR Code



Disponível na App Store e Play Store



Definir Idioma

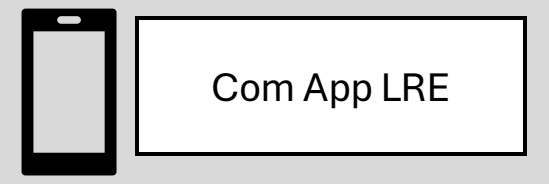


Criação de Conta/Login



Reclamar ou Elogiar

Leitura QR Code



Disponível na App Store e Play Store

10:51

4G

Reclamação

Identifique o fornecedor

Pesquisar fornecedor...

Pesquisa avançada

Identificar Estabelecimentos



Leitura de QR Code

10:51

4G

Reclamação

Fornecedor

Operador Económico

XXXXXXXXXXXXX

Rua 1º de Maio, 2XXXXX05

NIF: 804988669

Telefone: 258392009

XXXXXXXXXXXXX

Loja

XXXXXXXXXXXXX SHOPPING

Avenida Descobrimentos LOJA

XXXXXXXXXXXXX

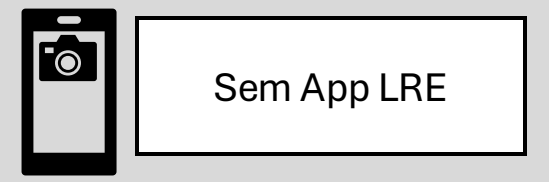
ver menos

Qual o serviço da entidade que pretende reclamar?

Serviços

Dados Preenchidos

Leitura QR Code



Seleciona o pretendido



Dados Preenchidos



Dados Preenchidos

Imagens de Divulgação



Questões



Agradecemos a vossa presença e atenção.

