



DIÁRIO DA REPÚBLICA

ÓRGÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE ANGOLA

Preço deste número - Kz: 280,00

Toda a correspondência, quer oficial, quer relativa a anúncio e assinaturas do «Diário da República», deve ser dirigida à Imprensa Nacional - E.P., em Luanda, Rua Henrique de Carvalho n.º 2, Cidade Alta, Caixa Postal 1306, www.impresnacional.gov.ao - End. teleg.: «Imprensa».	ASSINATURA		O preço de cada linha publicada nos Diários da República 1.ª e 2.ª série é de Kz: 75.00 e para a 3.ª série Kz: 95.00, acrescido do respectivo imposto do selo, dependendo a publicação da 3.ª série de depósito prévio a efectuar na tesouraria da Imprensa Nacional - E. P.
		Ano	
	As três séries	Kz: 611 799.50	
	A 1.ª série	Kz: 361 270.00	
	A 2.ª série	Kz: 189 150.00	
	A 3.ª série	Kz: 150 111.00	

SUMÁRIO

Presidente da República

Decreto Presidencial n.º 233/16:

Aprova o Estatuto Orgânico do Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Agrário. — Revoga toda a legislação que contraria o disposto no presente Diploma, nomeadamente a alínea i) do artigo 3.º do Decreto Presidencial n.º 100/14, de 9 de Maio e o Decreto Executivo Conjunto n.º 40/87, de 21 de Setembro.

Decreto Presidencial n.º 234/16:

Aprova o Regulamento sobre a Obrigatoriedade de Existência e Disponibilização do Livro de Reclamações nos estabelecimentos de fornecimento de bens ou de prestação de serviços públicos ou privados.

Decreto Presidencial n.º 235/16:

Observa Luto Nacional no dia 4 de Dezembro do ano em curso, pelo desaparecimento físico do Líder Histórico da Revolução Cubana, Comandante Fidel Castro Ruz.

Decreto Presidencial n.º 236/16:

Nomeia o Conselho de Administração do Banco de Desenvolvimento de Angola, para um mandato de 5 anos.

Despacho Presidencial n.º 318/16:

Aprova a alteração da composição do Capital Social para a constituição da «TVDA — Serviços de Transmissão e Difusão, S.A.», e autoriza a Televisão Pública de Angola - E.P., enquanto detentora da infra-estrutura da rede analógica actual, a subscrever 16% do capital social da sociedade «TVDA — Serviços de Transmissão e Difusão, S.A.».

Ministérios das Finanças, da Administração do Território e da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social

Decreto Executivo Conjunto n.º 470/16:

Extingue o CEFOP — Centro de Formação dos Funcionários Públicos da Província do Huambo e reverte a favor do Centro Regional do Instituto de Formação da Administração Local (IFAL) do Huambo, todo o património do CEFOP — Huambo.

Ministério do Comércio

Decreto Executivo n.º 471/16:

Aprova o Regulamento Interno do Conselho de Direcção deste Ministério. — Revoga toda a norma regulamentar que contraria o disposto neste Diploma.

Decreto Executivo n.º 472/16:

Aprova o Regulamento Interno do Conselho Consultivo deste Ministério. — Revoga toda a norma regulamentar que contraria o disposto neste Diploma.

Ministério da Saúde

Decreto Executivo n.º 473/16:

Aprova o Regulamento Interno da Unidade Técnica de Apoio ao Investimento Privado deste Ministério. — Revoga toda a legislação que contrarie o disposto no presente Decreto Executivo.

Ministério da Geologia e Minas

Despacho n.º 552/16:

Aprova a prorrogação dos direitos mineiros para a exploração de Quartzo na concessão situada na Localidade do Egipto Praia, Município do Lobito, Província de Benguela, com uma extensão de 45 hectares.

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

**Decreto Presidencial n.º 233/16
de 9 de Dezembro**

Considerando que o Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Agrário «FADA» criado na década de 80, com o objectivo de garantir a cobertura financeira das acções viradas para o desenvolvimento da produção alimentar camponesa, encontra-se desajustado à realidade actual e contrasta com a dinâmica que se pretende propiciar ao desenvolvimento do Sector Agrário;

Tendo em conta que as actividades inseridas no objecto do Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Agrário, bem como a sua natureza, caracterizam este ente como uma instituição financeira e, como tal, regida pelas normas das Instituições Financeiras;

Considerando o disposto no n.º 4 do artigo 9.º da Lei n.º 12/15, das Instituições Financeiras, que permite ao Estado criar fundos com a finalidade de receber do público depósitos ou fundos reembolsáveis;

ARTIGO 24.º
(Regimentos)

Os órgãos do FADA são regidos por instrumentos próprios, a aprovar pelos respectivos Conselhos.

ARTIGO 25.º
(Deliberações)

1. Os órgãos do FADA só podem deliberar validamente na presença da maioria dos seus membros.

2. As deliberações são tomadas por maioria de votos dos membros presentes, tendo o Presidente ou quem o substitua voto de qualidade, em caso de empate na votação.

3. Os membros dos órgãos do FADA não podem votar em assuntos que tenham, por conta própria, conflitos de interesse com o FADA.

CAPÍTULO IV
Organização Interna e Pessoal

ARTIGO 26.º
(Estrutura organizacional)

A estrutura organizacional do Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Agrário e a respectiva distribuição de competências são estabelecidas pelo Conselho de Administração.

ARTIGO 27.º
(Natureza do vínculo)

1. O pessoal do FADA tem um vínculo de emprego sujeito ao regime de contrato de trabalho previsto na Lei Geral do Trabalho.

2. Não é aplicável ao FADA o regime jurídico dos funcionários públicos.

O Presidente da República, JOSÉ EDUARDO DOS SANTOS.

Decreto Presidencial n.º 234/16
de 9 de Dezembro

Considerando a necessidade de dotar o nosso ordenamento jurídico de um instrumento que reforce os procedimentos de defesa dos direitos do consumidor, traduzido na institucionalização da obrigatoriedade da existência e disponibilização do Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou de prestação de serviços sujeitos à Lei de Defesa do Consumidor;

Tendo em conta que o Livro de Reclamações consubstancia-se num veículo facilitador que torna mais acessível o exercício do direito de queixa ao proporcionar ao consumidor a possibilidade de reclamar no local aonde o conflito ocorreu, com o fundamento no melhor exercício de cidadania através da exigência do respeito pelos direitos dos consumidores;

Atendendo que o incentivo à utilização do Livro de Reclamações introduz um mecanismo que permite que em formulário normalizado sejam identificadas condutas contrárias à lei, tornando-o mais eficaz enquanto instrumento de defesa dos direitos dos consumidores e utentes de forma a alcançar a igualdade material dos intervenientes na relação de consumo;

Considerando igualmente que ao abrigo do n.º 2 do artigo 2.º da Lei n.º 15/03, de 22 de Julho — Lei de Defesa do Consumidor, compete ao Estado a protecção dos consumidores através da intervenção legislativa e regulamentar adequadas em todos os domínios envolvidos.

O Presidente da República decreta, nos termos da alínea l) do artigo 120.º e do n.º 3 do artigo 125.º, ambos da Constituição da República de Angola, o seguinte:

ARTIGO 1.º
(Aprovação)

É aprovado o Regulamento sobre Obrigatoriedade de Existência e Disponibilização do Livro de Reclamações nos estabelecimentos de fornecimento de bens ou de prestação de serviços públicos ou privados, sujeitos à Lei n.º 15/03, de 22 de Julho — Lei de Defesa do Consumidor, cujo modelo do livro e do selo constam respectivamente dos Anexos I e II do presente Decreto Presidencial, e que dele são parte integrante.

ARTIGO 2.º
(Dúvidas e omissões)

As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e aplicação do presente Diploma são resolvidas pelo Presidente da República.

ARTIGO 3.º
(Entrada em vigor)

O presente Decreto Presidencial entra em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

Apreciado em Conselho de Ministros, em Luanda, aos 7 de Setembro de 2016.

Publique-se.

Luanda, aos 7 de Novembro de 2016.

O Presidente da República, JOSÉ EDUARDO DOS SANTOS.

**REGULAMENTO SOBRE OBRIGATORIEDADE
DE EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO
DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

CAPÍTULO I
Objecto e Âmbito de Aplicação

ARTIGO 1.º
(Objecto)

1. O presente Diploma institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do Livro de Reclamações e do respectivo selo de identificação em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, os fornecedores de bens ou prestadores de serviço, bem como o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, podem disponibilizar na sua página da Internet outros instrumentos que facilitem aos consumidores disponibilizar o exercício do direito de reclamar.

ARTIGO 2.º
(Âmbito)

1. O presente Regulamento aplica-se a todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou de prestação de serviços com carácter temporário ou permanente que estejam sujeitos a Lei n.º 15/03, de 22 de Julho, bem como à Lei n.º 1/07, de 14 de Maio.

2. Consideram-se incluídos no âmbito do presente Regulamento, os bens ou os serviços fornecidos e prestados por organismos da administração pública, por pessoas colectivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidas maioritariamente pelo Estado e por empresas concessionárias de serviços públicos.

ARTIGO 3.º
(Utilização e consulta)

1. O Livro de Reclamações pode ser utilizado por qualquer consumidor ou utente nas situações e nos termos previstos no presente Diploma.

2. Pode, ainda, ser consultado por estudantes e pesquisadores no âmbito do desenvolvimento de trabalhos científico-académicos.

ARTIGO 4.º
(Definições)

Para efeitos do disposto no presente Regulamento, entende-se por:

- a) «*Bem*», qualquer objecto de consumo ou um meio de produção, móvel ou imóvel, material ou imaterial;
- b) «*Consumidor*», toda pessoa física ou jurídica a quem sejam fornecidos bens e serviços ou transmitidos quaisquer direitos e que os utiliza como destinatário final, por quem exerce uma actividade económica que vise a obtenção de lucros;
- c) «*Fornecedor*», toda a pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem actividades de produção, exportação, distribuição ou comercialização de bens ou prestação de serviços;
- d) «*INADEC*», Instituto Nacional de Defesa do Consumidor;
- e) «*Livro de Reclamações*», livro de disponibilização obrigatória nos estabelecimentos em que se efectue atendimento ao público, no qual os utentes ou consumidores podem registar reclamações;
- f) «*Selo de Identificação*», documento em formato A4, destinado à afixação em local de fácil visibilidade quer pelos consumidores, quer pelas autoridades que visitam o estabelecimento, identificativo da existência e disponibilização do Livro de Reclamações;
- g) «*Serviço*», qualquer actividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, crédito e securitária, excepto as decorrentes das relações de carácter laboral.

CAPÍTULO II
Edição e Venda do Livro de Reclamações

ARTIGO 5.º
(Modelo do Livro de Reclamações e do Selo)

1. O modelo do Livro de Reclamações e o Selo constam respectivamente dos Anexos I e II do presente Regulamento.

2. O Livro de Reclamações deve ter o formato A4, ser impresso e ter folhas numeradas tipograficamente e em ordem crescente.

3. Cada Livro possui um total de 77 (setenta e sete) folhas, assim identificadas:

- a) Primeira folha reservada à identificação do livro, do estabelecimento e do registo de autenticação, devendo este último ser feito pelo INADEC;
- b) Última folha reservada para o encerramento do Livro;
- c) Restantes 75 (setenta e cinco) folhas organizadas em grupos de 3 (três) vias autocopiativas, correspondendo ambas à mesma reclamação.

4. O Selo de Identificação deve ter formato A4 e ser impresso.

5. Deve ser afixado em local de fácil visibilidade quer pelos consumidores, quer pelas autoridades que visitam o estabelecimento e ser adquirido no acto da compra do primeiro Livro de Reclamações, estando a entidade adquirente obrigada a mantê-lo em bom estado de conservação.

ARTIGO 6.º
(Edição e venda do livro)

1. Cabe ao INADEC coordenar a edição do Livro de Reclamações e do Selo para afixação nos estabelecimentos de fornecimento de bens ou de prestação de serviços.

2. O Livro de Reclamações é editado nos termos a acordar em contrato próprio celebrado entre o INADEC e a Imprensa Nacional-E.P., no qual se estabelece o quadro de articulação entre ambas as partes, os respectivos procedimentos e demais condições.

3. A Imprensa Nacional-E.P. deve, por meio do contrato celebrado, assegurar a produção, a gestão e a reposição do *stock* de livros de reclamações do INADEC, com base na previsão de consumo fornecida pelo referido instituto público.

4. O contrato celebrado nos termos do n.º 2 do presente artigo sujeita-se ao disposto no actual regime jurídico sobre os contratos públicos.

5. A distribuição e a venda do Livro e do Selo competem ao INADEC.

6. A elaboração do modelo do Livro e do Selo incumbe, igualmente, ao INADEC, ouvindo os distintos órgãos de regulação, inspecção e fiscalização sectoriais.

7. A edição e venda do Livro de Reclamações, bem como o Modelo do Selo a que se refere o n.º 1 do artigo 5.º do presente Regulamento, são aprovados e homologados pelo Director Geral do INADEC.

8. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o Livro de Reclamações pode ainda ser comercializado pelas Associações de Defesa do Consumidor legalmente constituídas e pelas associações representativas dos profissionais dos diversos sectores de actividade.

ARTIGO 7.º
(Preço do Livro de Reclamações)

1. O preço de venda do Livro de Reclamações ao público, incluindo o Selo constante do Anexo II, é de Kz: 8.000,00 (oito mil Kwanzas) por unidade.

2. O Livro de Reclamações quando vendido às Associações de Defesa do Consumidor e às representativas dos profissionais dos diversos sectores de actividade aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:

- a) 20% para encomendas até 500 unidades;
- b) 30% para encomendas de 501 até 1000 unidades;
- c) 40% para encomendas superiores a 1000 unidades.

3. O preço do Livro de Reclamações é actualizado quando se justifique, tendo em conta o Índice Médio de Preços ao Consumidor em Angola, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

ARTIGO 8.º
(Aquisição do novo Livro de Reclamações)

1. No caso de encerramento, perda ou extravio do Livro de Reclamações, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve formalmente comunicar tal facto ao INADEC, bem como adquirir um outro junto dos órgãos que o comercializam, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

2. Durante o período em que, por qualquer das razões referidas no número anterior, o estabelecimento não dispuser do Livro de Reclamações, deve o fornecedor de bens ou prestador de serviços facultar ao consumidor ou utente a informação sobre a entidade na qual este pode apresentar a reclamação.

ARTIGO 9.º
(Registo)

1. A identificação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços a quem são vendidos livros de reclamações com indicação obrigatória das respectivas quantidades, está sujeita a registo automático por via da factura, a efectuar pela entidade que os comercializa.

2. Para efeitos do presente Diploma, a entidade referida no n.º 8 do artigo 6.º, deve fornecer ao INADEC, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de venda dos livros de reclamação a terceiros, a informação constante do registo.

3. As entidades referidas nos termos do n.º 8 do artigo 6.º devem comunicar ao INADEC a lista das numerações de livros entregues aos respectivos adquirentes.

4. O INADEC apresenta anualmente ao Titular do Órgão de Superintendência um relatório elaborado com base na informação disponibilizada pela entidade adjudicatária nos termos do artigo 6.º do presente Diploma.

CAPÍTULO III
Livro de Reclamações e Procedimento

ARTIGO 10.º
(Obrigações dos fornecedores de bens e prestadores de serviços)

1. O fornecedor de bens e prestador de serviços no âmbito da sua actividade, é obrigado a:

- a) Atender a reclamação apresentada pelo consumidor no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data da sua interposição;
- b) Possuir o Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos ou dependências onde desenvolva a sua actividade;
- c) Facultar imediata e gratuitamente ao utente e ao consumidor o Livro de Reclamações sempre que por este seja solicitado;
- d) Afixar no seu estabelecimento ou dependências onde desenvolva a sua actividade, em local de fácil visualização, um selo com a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»;
- e) Disponibilizar o Livro de Reclamações aos órgãos de fiscalização e inspecção e às demais autoridades competentes, sempre que para tal for solicitado;
- f) Manter por um período mínimo de 3 (três) anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenham sido encerrados.

2. O fornecedor de bens ou prestador de serviços não pode, em caso algum, justificar a falta de Livro de Reclamações, sob a alegação de que o mesmo se encontra disponível noutra estabelecimento ou dependências onde desenvolva a sua actividade.

3. O fornecedor de bens ou prestador de serviços que possuir mais de um estabelecimento deve manter, em cada um deles, livros de reclamações distintos.

4. Sem prejuízo da regra relativa ao preenchimento da folha de reclamação, a apresentação do Livro de Reclamações, por aqueles que têm o dever de o fazer, não pode ser condicionada à necessidade de identificação do consumidor ou do utente.

5. Quando o Livro de Reclamações não for imediatamente apresentado ao consumidor, este pode requerer a presença do INADEC, da Inspeção Geral do organismo que superintende a área da actividade do estabelecimento ou do serviço competente da Polícia Nacional a fim de removerem a recusa ou de tomarem nota da ocorrência.

ARTIGO 11.º
(Formulação da reclamação)

1. A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação, que deve obedecer os seguintes critérios:

- a) Preenchimento correcto dos dados de identificação do consumidor ou do utente, bem como os relativos ao fornecedor de bens ou prestador de serviços;

b) Descrição correcta, clara e completa dos factos que estão na base da reclamação.

2. O fornecedor de bens ou prestador de serviços está obrigado a fornecer todos os dados relativos à sua identificação, devendo, para o efeito, certificar-se de que o consumidor ou o utente os tenha preenchido correctamente na folha de reclamações.

ARTIGO 12.º
(Envio da folha de reclamação)

1. Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário responsável pela gestão do livro, tem a obrigação de retirar do Livro de Reclamações, duas das três vias da reclamação, sendo que a original deve ser remetida ao INADEC no prazo de 10 (dez) dias úteis.

2. A remessa da via original da folha de reclamações pode ser acompanhada das alegações ou esclarecimentos prévios, que o fornecedor de bens ou prestador de serviços entenda prestar, em virtude da reclamação.

3. Para os efeitos do disposto na alínea c) do artigo 28.º da Lei n.º 15/03, de 22 de Julho, ao INADEC é conferida a faculdade de comunicar imediatamente ao Ministério Público a ocorrência de violação de direitos dos consumidores.

4. A segunda via da reclamação deve ser imediatamente entregue ao consumidor no acto da reclamação.

5. A terceira via é parte integrante do Livro de Reclamações e dele não pode ser retirada.

6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o consumidor pode também remeter a segunda via da reclamação ao INADEC, dentro do prazo estabelecido para o efeito.

7. Caso o consumidor se encontre impossibilitado de registar a reclamação, seja por analfabetismo, deficiência física ou visual, permanente ou transitória, ou por qualquer outra razão, o fornecedor deve, desde que solicitado pelo interessado, redigir a reclamação nos termos indicados pelo consumidor e somente finalizá-la após a sua anuência, ou ainda, pode o consumidor solicitar auxílio de outrem para proceder à sua redacção.

8. Para efeitos do número anterior, o Selo a que se refere a alínea d) do n.º 1 do artigo 10.º deve conter ainda, em caracteres facilmente legíveis, a identificação completa e o endereço da entidade junto da qual o consumidor deve apresentar a reclamação.

ARTIGO 13.º
(Procedimentos do INADEC)

1. Para efeitos de aplicação do presente Diploma, compete ao INADEC:

a) Receber as folhas de reclamação que lhe sejam enviadas e as respectivas alegações prévias;

b) Instaurar o procedimento adequado sempre que os factos constantes da reclamação indiciem a prática de infracções administrativas previstas na Lei n.º 15/03, de 22 de Julho — Lei da Defesa do Consumidor;

c) Sempre que julgar necessário, deve o INADEC manter informados os respectivos órgãos de superintendência da actividade cuja matéria deduzida nas reclamações disser respeito.

2. Para efeitos do previsto na alínea b) do número anterior, o INADEC deve notificar o fornecedor de bens ou prestador de serviços para que, no prazo de 8 (oito) dias úteis, apresente as alegações que entenda por convenientes.

3. Em função do conteúdo da reclamação formulada e das alegações apresentadas nos termos do número anterior, o INADEC deve tomar as medidas que entender adequadas, de acordo com a lei e regulamentos em vigor, comunicando-as ao reclamante.

CAPÍTULO IV
Regime Sancionatório

SECÇÃO I
Tipos Legais

ARTIGO 14.º
(Conceito de infracções)

Sem prejuízo do disposto noutros Diplomas Legais, constitui infracção o incumprimento doloso ou culposo das obrigações legais a que o fornecedor de bens ou serviços está sujeito nos termos do presente Regulamento e demais legislação sobre defesa do consumidor.

ARTIGO 15.º
(Tipos de infracções)

Para efeitos do presente Regulamento, constituem infracções as seguintes:

- a) Inexistência de arquivo organizado dos Livros de Reclamações que tenham sido encerrados nos últimos 3 (três) anos;
- b) Não facultar de imediato ao utente e ao consumidor o Livro de Reclamações sempre que por estes seja solicitado;
- c) Não afixar em local de fácil visualização no estabelecimento, o Selo com a informação «Este estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações»;
- d) Não possuir o Livro de Reclamações nos estabelecimentos ou dependências onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços desenvolva a sua actividade;
- e) Cobrar taxas ou quaisquer outros valores ao utente ou ao consumidor sempre que estes pretendam exercer o direito de consultar ou fazer uso do Livro de Reclamações, respectivamente.

SECÇÃO II
Sanções

ARTIGO 16.º
(Multas e outras sanções)

1. Sem prejuízo de outras penalidades especialmente previstas por lei, as infracções referidas no artigo 15.º do presente Regulamento são passíveis das seguintes consequências:

- a) Multa de 1 (um) a 10 (dez) dias, correspondendo a cada dia 5 (cinco) salários mínimos da função pública, se verificado o cometimento da infracção constante da alínea a) do artigo 15.º do presente Regulamento;
- b) Multa de 10 (dez) a 100 (cem) dias, se verificado o cometimento das infracções constantes das alíneas b) e c) do artigo 15.º do presente Regulamento;
- c) Multa de 100 (cem) a 200 (duzentos) dias, se verificado o cometimento da infracção constante das alíneas d) e e) do artigo 15.º

2. Em casos de reincidência, a multa aplicada é acrescida de 10% do valor calculado.

3. As infracções referidas nas alíneas d) e e) do artigo 15.º do presente Regulamento são passíveis de, para além da multa fixada, publicação da denominação social do infractor no jornal oficial de maior circulação local, às expensas daquele, bem como a sua inclusão na base de dados e arquivos digitais prevista na alínea d) do artigo 8.º da Lei n.º 15/03, de 22 de Julho.

4. Sem prejuízo do disposto nas alíneas anteriores, podem ser aplicadas de forma individual ou cumulativa as sanções previstas na Lei n.º 15/03, de 22 de Julho — Lei de Defesa do Consumidor e nos respectivos Regulamentos.

ARTIGO 17.º
(Fiscalização e instrução dos processos de infracção)

1. A fiscalização e a instrução dos processos relativos às infracções previstas no artigo 15.º compete ao INADEC, quando esteja em causa infracção à Lei de Defesa do Consumidor.

2. Pode o INADEC, no âmbito do princípio da colaboração institucional, integrar representante de outro sector na instrução dos processos de reclamação, sempre que a matéria da infracção respeite à actividade do referido sector.

3. A totalidade dos valores arrecadados do pagamento das multas constitui receita do OGE, dos quais 40% correspondem à dotação orçamental que é atribuída por transferência a favor do INADEC.

ARTIGO 18.º
(Prazo de pagamento das multas)

1. As multas por infracção ao presente Regulamento devem ser pagas num prazo máximo de 15 (quinze) dias após notificação da decisão.

2. O prazo fixado no número anterior é prorrogável apenas uma vez a requerimento fundamentado do interessado por igual período.

ARTIGO 19.º
(Outros procedimentos)

1. A formulação da reclamação nos termos previstos no presente Diploma não exclui e não limita a possibilidade do consumidor apresentar reclamação por qualquer outro meio, ou a qualquer órgão de inspecção e fiscalização, autoridades policiais e judiciais competentes.

2. Sem prejuízo dos procedimentos previstos no presente Diploma, o INADEC pode estabelecer mecanismos internos que permitam uma resolução mais expedita das reclamações desde que não diminuam as garantias constitucionais e legalmente consagradas dos direitos dos consumidores.

ARTIGO 20.º
(Avaliação da execução)

O INADEC deve, no final de cada ano, elaborar um relatório de avaliação dos resultados da aplicação e execução do Livro de Reclamações e remetê-lo ao Titular do Departamento Ministerial responsável pelo Sector do Comércio para efeitos de aferição da sua eficácia.

CAPÍTULO V
Disposições Finais e Transitórias

ARTIGO 21.º
(Uniformização de regime)

1. A fiscalização, a instrução dos processos e a aplicação das multas previstas no presente Diploma aos fornecedores de bens ou prestadores de serviços cabe ao INADEC.

2. O disposto no presente artigo não prejudica a manutenção do Livro de Reclamações do modelo que, à data da entrada em vigor deste Diploma, estiver a ser utilizado até ao respectivo encerramento.



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DO COMÉRCIO



Livro de Reclamações

Complaints Book

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE LIVRO DE RECLAMAÇÕES DEVE ESTAR SEMPRE DISPONÍVEL NO ESTABELECIMENTO, MESMO QUANDO OS RESPONSÁVEIS SE ENCONTRAREM AUSENTES, E DEVE SER IMEDIATAMENTE FACULTADO QUANDO SEJA SOLICITADO PELO UTENTE.

A PREENCHER OBRIGATORIAMENTE PELA ENTIDADE QUE FORNECE ESTE LIVRO

O presente Livro de Reclamações pertence a:

(1) _____

(2) _____

Foi adquirido em _____ de _____ de 20 _____.

(3) _____

(4) _____

(1) Denominação do fornecedor de bens/prestador de serviço.

(2) Morada do estabelecimento.

(3) Entidade que forneceu o Livro.

(4) Assinatura do responsável e carimbo da entidade.

INSTRUÇÕES / INSTRUCTIONS

Antes de reclamar, leia com atenção

1. A reclamação deve ser redigida com esferográfica. A reclamação deve ser efectuada em LETRAS MAIÚSCULAS (A, B, C, Z), legíveis e de forma concisa e objectiva.
2. Depois de efectuada a reclamação devem ser destacados o original, que, no prazo de dez dias úteis, deve ser enviado pelo fornecedor de bens ou prestador de bens ou prestador de serviços ao INADEC, sob pena da prática de contra-ordenação, e o duplicado, que deve ser entregue ao reclamante.
3. O duplicado destina-se a ficar na posse do reclamante ou a ser remetido por este ao INADEC se este assim o entender.
4. Caso o reclamante decida remeter a reclamação ao INADEC, deve procurar juntar elementos comprovativos dos factos que motivaram a reclamação (facturas, nomes e moradas de testemunhas, etc...).
5. Os utentes têm o direito de ser atendidos com cortesia e eficiência, mas devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.

Prior to filing a complaint, please read these instructions carefully

1. The complaint must be written using a ball-point pen. The complaint must be objective and concise, and written in legible CAPITAL LETTERS (A, B, C, Z).
2. After completing the complaint, the original copy must be removed and, within a maximum of ten working days, must be sent by the product supplier/service provider to INADEC, on penalty of committing a countermanding offence, and the duplicate copy must be submitted to the claimant.
3. The duplicate copy is to remain in the claimant possession. The claimant may then choose to submit to INADEC.
4. In the event that the claimant decides to submit the complaint to INADEC, he should attempt to assemble evident for the facts that motivated the complaint (invoices, names and addresses of witnesses, etc...).
5. Customers have the right to be attended with courtesy and efficiency but must also respect usual norms of polite behaviour in their relationships with industry professionals.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

62001
Original | Original

ATENÇÃO | ATTENTION:

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJECTIVA |
USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

**1- IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO |
IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED**

a) NOME DO ESTABELECIMENTO | NAME OF ESTABLISHMENT

[Grid for name of establishment]

b) NOME DO FORNECEDOR DO BEM - PRESTADOR DO SERVIÇO | NAME OF THE PRODUCT SUPPLIER - SERVICE PROVIDER

[Grid for name of product supplier - service provider]

c) MORADA | ADDRESS

[Grid for address]

2- IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME

[Grid for name]

b) MORADA | ADDRESS

[Grid for address]

c) IDADE | AGE

d) SEXO | GENDER

e) DOC. DE IDENTIFICAÇÃO | IDENTITY CARD

f) TELEFONE | TELEPHONE

g) E-MAIL | E-MAIL

3- MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT

[Large grid for cause of complaint]

DATA | DATE

HORA | TIME

ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

62001
Duplicado | Duplicate

ATENÇÃO | ATTENTION:

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJECTIVA |
USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

1- IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO |
IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME DO ESTABELECIMENTO | NAME OF ESTABLISHMENT

[Grid for name of establishment]

b) NOME DO FORNECEDOR DO BEM - PRESTADOR DO SERVIÇO | NAME OF THE PRODUCT SUPPLIER - SERVICE PROVIDER

[Grid for name of product supplier - service provider]

c) MORADA | ADDRESS

[Grid for address]

2- IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME

[Grid for name]

b) MORADA | ADDRESS

[Grid for address]

c) IDADE | AGE [Grid] d) SEXO | GENDER [Grid] e) DOC. DE IDENTIFICAÇÃO | IDENTITY CARD [Grid]

f) TELEFONE | TELEPHONE [Grid] g) E-MAIL | E-MAIL [Grid]

3- MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT

[Large grid for cause of complaint]

DATA | DATE [Grid]

HORA | TIME [Grid]

ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

REMETENTE | FROM

[REDACTED]

[REDACTED]

DESTINATÁRIO | TO

[REDACTED]

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

62001
Triplicado | Tripled

ATENÇÃO | ATTENTION:

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJECTIVA |
USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

1-IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO |
IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME DO ESTABELECIMENTO | NAME OF ESTABLISHMENT

[Grid for name of establishment]

b) NOME DO FORNECEDOR DO BEM - PRESTADOR DO SERVIÇO | NAME OF THE PRODUCT SUPPLIER - SERVICE PROVIDER

[Grid for name of product supplier - service provider]

c) MORADA | ADDRESS

[Grid for address]

2-IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME

[Grid for name]

b) MORADA | ADDRESS

[Grid for address]

c) IDADE | AGE [Grid] d) SEXO | GENDER [Grid] e) DOC. DE IDENTIFICAÇÃO | IDENTITY CARD [Grid]

f) TELEFONE | TELEPHONE [Grid] g) E-MAIL | E-MAIL [Grid]

3-MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT

[Large grid for cause of complaint]

DATA | DATE [Grid]

HORA | TIME [Grid]

ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT



Livro de Reclamações

Complaints Book

Este estabelecimento dispõe
de livro de reclamações

This establishment
has a complaints book

**Entidade Competente
Competent Authority**



Morada | Address

INSTITUTO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
Av. 4 de Fevereiro, 2º Andar - Ala Direita - Cx. Postal 1337/1338 - Luanda
Telefone: 222 409 804 - 222 409 805 - Fax: 222 742 139 - Tm.: 914 545 752
Apoio ao consumidor - Secretariado 912 640 833
inadec@minco.gov.ao

O Presidente da República, JOSÉ EDUARDO DOS SANTOS.