

## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Portaria n.º 1068/97

de 23 de Outubro

Considerando que importa estabelecer quais os sinais normalizados destinados a transmitir aos utentes dos empreendimentos turísticos, dos estabelecimentos de restauração e de bebidas e às casas e empreendimentos de turismo no espaço rural não só informações de carácter geral mas também relativas aos serviços por eles prestados:

Ao abrigo do disposto no artigo 56.º do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, no n.º 3 do artigo 19.º do Decreto Regulamentar n.º 38/97, de 25 de Setembro, e no n.º 3 do artigo 24.º do Decreto Regulamentar n.º 37/97, de 25 de Setembro:

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

1.º

### Aprovação

Pela presente portaria são aprovados os sinais normalizados dos empreendimentos turísticos, dos estabelecimentos de restauração e de bebidas e das casas e empreendimentos de turismo no espaço rural e das informações de carácter geral e dos serviços por eles prestados, anexos à presente portaria e da qual fazem parte integrante.

2.º

### Remissão

Os símbolos relativos a instalação para deficientes, parques de campismo e caravanismo, parques de merendas, piscinas, postos de informações, pousadas, pousadas de juventude, sanitários, telefones, termas e turismo no espaço rural são os que constam da Portaria n.º 46-A/94, de 17 de Janeiro.

3.º

### Entrada em vigor

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

Ministério da Economia.

Assinada em 26 de Setembro de 1997.

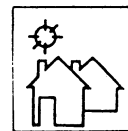
O Ministro da Economia, *Augusto Carlos Serra Ventura Mateus*.



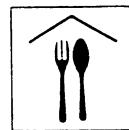
Actividades Agrícolas  
Pecuárias



Agência de Viagens



Aldeamento Turístico



Almoço ou Jantar  
Incluído



Alojamento Particular



Alojamento Turístico



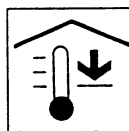
Apartamento com  
Sala/Quarto



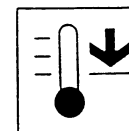
Apartamento  
Turístico



Apartamentos com  
Quartos



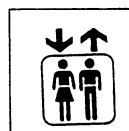
Ar Condicionado  
Central



Ar Condicionado  
nas Zonas Públicas



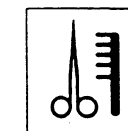
Ar Condicionado no  
Quarto



Ascensor



Baby Sitter



Barbeiro



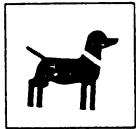
Bebidas Alcoólicas



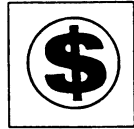
Bungalow



Cabeleireiro



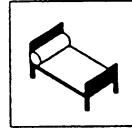
Cães Admitidos



Câmbio de Moedas



Canil



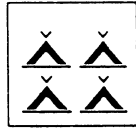
Estabelecimentos  
Hoteleiros



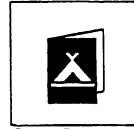
Ferro Eléctrico



Florista



Capacidade  
Autorizada



Carta Campista



Casa de Campo



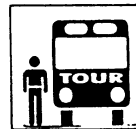
Gás



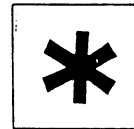
Cinásio



Grill



Circuitos Turísticos  
Organizados



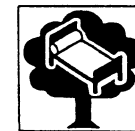
Classificação



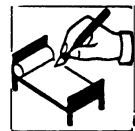
Cofre Geral para  
Guarda de Valores



Health Club



Hotel Rural



Hotel de Aplicação



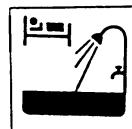
Cofre Geral para Guarda  
de Valores no Quarto



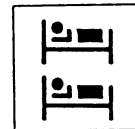
Depósito de Bagagem  
Fechado



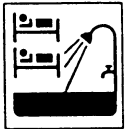
Discoteca



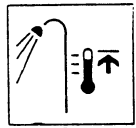
Quarto Duplo  
com Casa de Banho



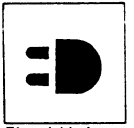
Quarto Duplo



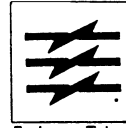
Quarto Duplo com  
Casa de Banho



Duche Quente



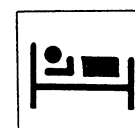
Electricidade



Endereço Telegráfico



Quarto Duplo  
sem Casa de Banho



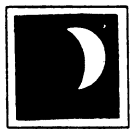
Quarto Simples



Quarto Simples sem  
Casa de Banho



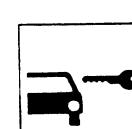
Entrada não Permitida  
a Cães



Estabelecimento  
Acessível à Noite



Estabelecimentos de  
Bebidas



Rent-a-Car



Restaurante



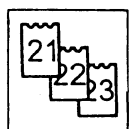
Sala de Banquetes



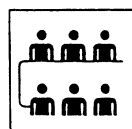
Parque de Campismo Rural



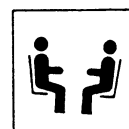
Parque Infantil



Período de Abertura



Sala de Conferências



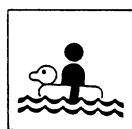
Sala de Convívio



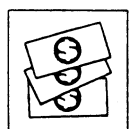
Sala de Festas



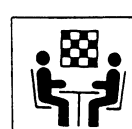
Piscina Climatizada



Piscina para Crianças



Preços



Sala de Jogos



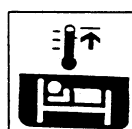
Sala de Leitura



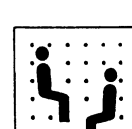
Sala de Televisão/Video



Primeiro Almoço



Quarto com Aquecimento Central



Sauna



Segurança ou Vigilância



Serviço de Lavandaria



Jacuzzi



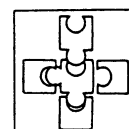
Jardim



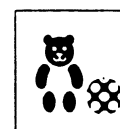
Kitchenet



Serviços de Quartos



Serviços Complementares



Serviços para Crianças



Lojas



Mini Bar no Quarto



Moradia Turística



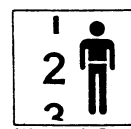
Snack-Bar



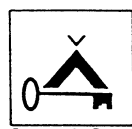
Solário



Som ou Rádio no Quarto



Número de Pessoas



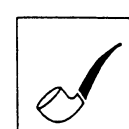
Parque de Campismo com Guarda



Parque de Campismo Junto à Água



Suite



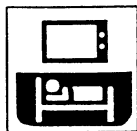
Tabacaria



Telecópia



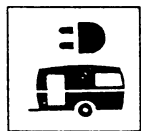
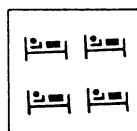
Telefone no Quarto



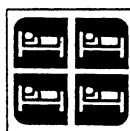
Televisão no Quarto



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.