



Sala de jogos



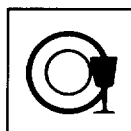
Sala de leitura

Sala de televisão
ou vídeo

Sanitários

Sanitários para
homensSanitários para
senhoras

Sauna

Serviço de
lavandariaServiço de
quartosServiço para
crianças

Snack-bar



Solário

Som ou rádio no
quarto

"Suite"



Tabacaria



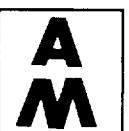
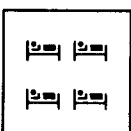
Telecópia



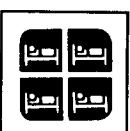
Telefone

Telefone no
quartoTelevisão no
quarto

Telex

Tomadas de
corrente para
caravanasTotal de
apartamentos e
moradias

Total de camas



Total de quartos

Turismo no
espaço rural

Zona pedonal

Portaria n.º 1499-E/95

de 30 de Dezembro

O livro de reclamações carece de uma maior funcionalização que potencie um mais eficaz controlo qualitativo da oferta nacional e que proteja, por essa via, os direitos e os interesses dos consumidores.

Para tanto, torna-se necessária a institucionalização de um modelo único do livro de reclamações, por forma a proceder à harmonização do referido controlo e a facilitar a utilização do mesmo.

Por sua vez, procede-se à simplificação dos processos conducentes, por um lado, ao fornecimento e distribuição do livro de reclamações e, por outro, à sua utilização, libertando o empresário de uma carga burocrática injustificada e co-responsabilizando o consumidor pelas reclamações que entenda por bem apresentar.

Nestes termos:

Ao abrigo do disposto no artigo 79.º do Decreto-Lei n.º 327/95, de 5 de Dezembro:

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

1.º — 1 — O livro de reclamações terá o formato A4 e será constituído por 10 impressos para reclamações, para além de possuir termos de abertura e encerramento.

2 — Os impressos referidos no número anterior serão feitos em duplicado e estarão redigidos em português e em inglês.

2.º Todos os livros são numerados e assinados pelo director-geral do Turismo ou por quem, para o efeito, tiver delegação sua.

3.º — 1 — O livro de reclamações é editado e vendido pela Direcção-Geral do Turismo.

2 — O seu fornecimento e distribuição pode ser feito através das câmaras municipais e das regiões de turismo.

3 — No caso previsto no número anterior, aquelas entidades procederão ao registo dos livros que forneçam e distribuam, do qual constarão obrigatoriamente:

- O número do livro;
- O nome do empreendimento ao qual foi fornecido ou distribuído;
- A data em que foi fornecido o livro ao empreendimento turístico.

4.º — 1 — A Direcção-Geral do Turismo manterá um registo geral dos livros de reclamações.

2 — Do registo geral existente na Direcção-Geral do Turismo deverá ainda constar a indicação da entidade que distribuiu ou forneceu o livro, nos casos referidos no n.º 2 do número anterior.

5.º — 1 — O termo de abertura do livro de reclamações será assinado pelo director-geral do Turismo ou por quem, para o efeito, tiver delegação sua.

2 — Nenhum livro de reclamações poderá ser vendido sem ter o respectivo termo de abertura assinado nos termos do número anterior.

6.º As entidades que distribuam o livro de reclamações deverão rubricar cada um dos impressos que o compõem no momento em que procedam ao seu fornecimento ao proprietário ou explorador do empreendimento.

7.º O desrespeito pelo disposto no n.º 5.º implica a irregularidade do livro de reclamações.

8.º O duplicado de cada reclamação será destacado do livro e entregue ao reclamante, que o remeterá à Direcção-Geral do Turismo, se entender prosseguir com a reclamação.

9.º — 1 — Para os efeitos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 79.º do Decreto-Lei n.º 327/95, de 5 de Dezembro, a Direcção-Geral do Turismo cumprirá efectuar uma análise preliminar da gravidade da reclamação.

2 — A Direcção-Geral do Turismo informará o interessado do resultado da apreciação que seja feita da reclamação apresentada.

10.º — 1 — Quando estiver preenchida a totalidade dos impressos do livro de reclamações, deverá este ser remetido ao director-geral do Turismo, que assinará o respectivo termo de encerramento.

2 — Nas situações previstas no n.º 2 do n.º 3.º, o livro deverá ser remetido à entidade que o forneceu e

distribuiu, devendo esta enviá-lo ao director-geral do Turismo para efeitos do seu encerramento.

11.º A Direcção-Geral do Turismo deverá confrontar o livro com os duplicados das reclamações anteriormente recebidos.

12.º — 1 — A Direcção-Geral do Turismo registará o encerramento do livro nos termos previstos no n.º 1 do n.º 4.º

2 — Quando o fornecimento e a distribuição do livro tenham sido efectuados pelas câmaras municipais ou pelas regiões de turismo, a entidade respectiva registará o seu encerramento, mantendo-se, no entanto, a obrigatoriedade de registo do encerramento do livro por parte da Direcção-Geral do Turismo.

13.º O proprietário ou explorador do empreendimento somente poderá adquirir um novo livro de reclamações depois de as entidades competentes, ao abrigo deste diploma, procederem ao registo de encerramento do livro enviado nos termos do artigo anterior.

14.º As eventuais reclamações emergentes de factos ou situações ocorridos durante o lapso temporal que decorra entre o livro encerrado e a aquisição do livro que o substitui podem ser diferidas, se for caso disso, para o momento em que este esteja já disponível.

15.º A perda ou extravio do livro de reclamações deve ser de imediato comunicado à Direcção-Geral do Turismo.

16.º — 1 — Os proprietários e exploradores dos empreendimentos deverão enviar à Direcção-Geral do Turismo, até ao dia anterior ao da entrada em vigor do presente diploma, os livros de reclamações até então utilizados.

2 — É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto no n.º 14.º

17.º Este diploma entra em vigor 30 dias após a data da sua publicação.

Ministério da Economia.

Assinada em 30 de Dezembro de 1995.

O Ministro da Economia, *Daniel Bessa Fernandes Coelho*.

Portaria n.º 1499-F/95

de 30 de Dezembro

Considerando que o Decreto-Lei n.º 327/95, de 5 de Dezembro, procedeu à aprovação do Regime Jurídico da Instalação e Funcionamento dos Empreendimentos Turísticos;

Considerando que em anexo ao referido diploma e dele fazendo parte integrante foram aprovados os regulamentos dos diversos empreendimentos turísticos que fixam os requisitos próprios de cada tipo de empreendimento e estabelecem regras específicas relativas à sua instalação e funcionamento;

Considerando que, nos termos do artigo 1.º do anexo VIII ao diploma citado, a classificação dos estabelecimentos de restauração depende não só da observância do disposto no respectivo regulamento como dos requisitos fixados em tabela própria:

Manda o Governo, pelo Ministro da Economia, que seja aprovada a tabela que estabelece os requisitos mínimos para a classificação dos restaurantes, estabeleci-

mentos de bebidas e salas de dança, anexa à presente portaria e da qual faz parte integrante.

Ministério da Economia.

Assinada em 30 de Dezembro de 1995.

O Ministro da Economia, *Daniel Bessa Fernandes Coelho*.

ANEXO

Tabela que estabelece os requisitos mínimos para a classificação dos estabelecimentos de restauração

| | Luxo | 1.º | 2.º | 3.º |
|---|------|------|-------|-------|
| Restaurantes | | | | |
| Porteiro | | × | | |
| Entrada de clientes distinta da de serviço | × | × | | |
| Área de serviço: | | | | |
| Cozinha e copa | × | × | × | |
| Cozinha-copa | | | | × |
| Instalações frigoríficas para congelação, conservação e refrigeração de alimentos e bebidas | × | × | × | × |
| Escada de serviço, monta-pratos ou monta-cargas | × | × | | |
| Área de atendimento: | | | | |
| Ar condicionado | × | × | | |
| Sistema de aquecimento | | | × | × |
| Escada privativa para os clientes ou ascensor interior | × | × | | |
| Capacidade: | | | | |
| Área mínima exigida no atendimento por pessoa (metros quadrados) | 1,50 | 1 | 0,75 | 0,50 |
| Área mínima exigida no serviço ao balcão por pessoa (metros quadrados) | 0,50 | 0,50 | 0,50 | 0,50 |
| Vestário ou roupeiros | | × | | |
| Bengaleiros | | × | × | × |
| Instalações sanitárias: | | | | |
| Separadas por sexos (1) | | × | × | × |
| Adaptadas a deficientes (2) | × | × | × | × |
| Zona para armazenagem de víveres e bebidas | | × | × | × |
| Zona para recolha de taras vazias | × | × | × | × |
| Sistema adequado para a armazenagem do lixo | | × | × | × |
| Pessoal: | | | | |
| Vestitários | × | × | × | × |
| Instalações sanitárias separadas por sexos | × | × | (2) × | (2) × |
| Uniformes/identificação | × | × | × | |
| Estabelecimentos de bebidas | | | | |
| Porteiro | | × | | |
| Entrada de clientes distinta da de serviço | × | × | | |
| Área de serviço: | | | | |
| Cozinha e copa | | × | | |
| Cozinha-copa | | × | × | × |
| Instalações frigoríficas para congelação, conservação e refrigeração de alimentos e bebidas | × | × | × | × |
| Escada de serviço, monta-pratos ou monta-cargas | × | × | | |