

Formação Modular Certificada

UFCD 1602 - Gestão de reclamações e conflitos com clientes/fornecedores -

EXEMPLOS DE CARTAS DE RECLAMAÇÃO



Olívia Bernardino | 2018

(Nome e morada do remetente)

(Nome e morada do destinatário)

(Localidade e data)

(Assunto)

Exmo(s) Senhor(es)

No passado dia 14 de janeiro dirigi-me ao seu estabelecimento cuja morada está acima indicada, com intenção de reparar um computador da marca _____, modelo _____, comprado neste mesmo estabelecimento no dia 6 de janeiro. Referi nesta altura que precisava que o aparelho fosse reparado a qualquer custo o mais rapidamente possível, tendo então sido informado de que a reparação não demoraria mais do que uma semana.

Passou-se já um mês desde este contacto inicial e o aparelho não está ainda reparado. Depois de alguns telefonemas, foi-me dito que faltava uma peça que teria de ser encomendada pelo representante da marca, e que esta ainda demorará alguns dias a vir. Não faz sentido que me seja dada uma data que não poderia ser cumprida, sendo a vossa marca um reparador oficial que não tem as peças necessárias para a reparação de equipamentos da marca que vendem.

Posto isto, concedo-vos um prazo de 7 dias para que o aparelho seja reparado e me seja devolvido. Peço também um aparelho de substituição que possa utilizar até ao anterior estar reparado, reservando-me ao direito de dar conhecimento da situação ao representante da marca em Portugal.

Com os melhores cumprimentos,

(O cliente)

Nome completo do remetente

Morada completa do remetente

Nome completo do destinatário

Morada completa do destinatário

Localidade e data

Carta registada com aviso de receção

Assunto: Rescisão do contrato celebrado com o ginásio devido ao cancelamento da modalidade praticada

Exmos. Senhores,

No passado dia de de 201....., celebrei com o ginásio dirigido por V. Exas. um contrato de frequência do mesmo, nas modalidades de e, comprometendo-me a comparecer, sempre que possível, nos dias (inserir dias da semana) e, pelas horas. Ficou definido para o contrato uma duração anual e, para o serviço acordado, o pagamento combinado foi de € mensais.

Durante meses, o contrato foi cumprido por ambas as partes, dentro das condições definidas, e frequentei o ginásio, praticando a modalidade referida no parágrafo anterior. Surpreendeu-me, por isso, a comunicação de V. Exas., dizendo que esta deixaria de ser praticada no estabelecimento e sugerindo que optasse entre, e

Não posso aceitar esta alteração no contrato, visto que escolhi o ginásio precisamente por me permitir a prática daquela modalidade. Assim, caso se confirme que esta deixará de ser praticada no ginásio, não me resta mais do que proceder à rescisão do contrato, com efeito a partir do próximo dia, solicitando o reembolso da quantia referente aos meses em que não me possibilitarão a frequência do ginásio pelas razões acima descritas, no prazo máximo de 15 dias.

Sem outro assunto de momento, subscrevo-me, apresentando os meus melhores cumprimentos,

(assinatura)

Nome completo do remetente
Morada completa do remetente

Nome completo do destinatário
Morada completa do destinatário

Localidade e data

Carta registada com aviso de receção

Assunto: Negligência dos serviços do Centro de Saúde de

Exmos. Senhores,

..... (nome completo), portadora do cartão de cidadão nº, residente em, vem por este meio dar conhecimento da atuação dos médicos e enfermeiros do Centro de Saúde de perante a seguinte situação.

No dia ... de de....., cerca das horas, o meu filho, (nome), de anos de idade, caiu em casa, de forma bastante aparatosa. Como começou a queixar-se de fortes dores no ombro direito, levei-o imediatamente ao Centro de Saúde de, para ser examinado.

Quando, pelas horas, chegámos ao Centro, informei a enfermeira que se encontrava na receção (de nome, como vim a saber mais tarde) do que se tinha passado e referi que o meu filho tinha muitas dores. A enfermeira disse-me que teríamos de aguardar pois os médicos de plantão estavam, segundo disse, bastante ocupados.

Cerca de hora e meia depois, como o meu filho ainda não tinha sido chamado e se contorcia com dores, tomei a iniciativa de entrar nos serviços, pois a enfermeira não aparecia há bastante tempo. Ao entrar na primeira porta, vi que a mesma enfermeira conversava animadamente com dois homens que, segundo vim a apurar, eram os médicos de serviço, os Drs. e, Nenhum deles parecia muito preocupado com a longa lista de doentes que aguardavam na sala de espera, conversando sobre o jogo de futebol da véspera.

Perante os meus protestos, a enfermeira veio dizer-me, asperamente, que não tinha o direito de estar ali e que o meu filho seria atendido na sua vez, como todos os outros. O meu filho acabou por ser examinado uma hora mais tarde, chegando os médicos à conclusão de que tinha uma fatura na omoplata direita.

Como o comportamento acima descrito me parece intolerável e inadmissível, venho, por este meio solicitar que sejam tomadas as medidas disciplinares previstas para tais soluções. Caso seja necessário, os Srs.... e, que, na altura, se encontravam no Centro de Saúde de, poderão confirmar os factos apresentados.

Sem outro assunto de momento, subscrevo-me, apresentando os meus melhores cumprimentos,

Assinatura manuscrita

Anexo: Fotocópia da declaração de permanência no Centro de Saúde



▼ **SUSANA P** Para **VODAFONE** 08 nov 2018

Detalhes da reclamação

Dia 8/11 às 11:43 recebi uma chamada de um funcionário da vodafone, que apesar do meu interesse no tarifário proposto se demonstrou extremamente rude e incorrecto durante a chamada. Acabei por aceitar o tarifário porque de facto já tinha pensado fazê-lo antes. Durante a chamada não se despediu e em linha passou ao questionário de avaliação, visto que ainda estava em linha, a minha avaliação não reflectiu a realidade da chamada. Pondero mudar de rede, o funcionario interrompeu-me durante o início da chamada e falou com tom jocoso.

Solução pretendida

Um pedido de desculpas por parte da Vodafone, e que seja fornecido treino apropriado ao funcionário.

Forma de aquisição

Nenhuma das situações descritas

Documentos anexados

Não há ficheiros anexados

Fonte: pesquisa efetuada na Internet em 2 e 8 de novembro de 2018;

<https://www.protestaqui.pt/saude/exercicio-fisico/cartas-tipo/rescisao-do-contrato-com-o-ginasio-devido-ao-cancelamento-da-modalidade-praticada#>;

<https://www.protestaqui.pt/saude/hospitais-servicos-saude/cartas-tipo/denuncia-negligencia-servicos-saude>;

<https://www.deco.proteste.pt/reclamar/todas-as-reclamacoes/todas-as-reclamacoes?referenceid=CPTPT00545551-23>;