GUIAS DO CONSUMIDOR

Modelo de reclamação a uma empresa de mediação

Registe factos, provas e o resultado que pretende; use canais que permitam guardar comprovativo de envio.

O essencial

• Destinatário: [nome legal da empresa / AMI]. Remetente: [nome e contacto]. Assunto: Reclamação sobre [imóvel/contrato] de [data].

• Exmos. Senhores: Em [data], ocorreu [facto objetivo]. Em [data], comuniquei [a quem e por que meio]. Junto [documentos, anúncios, mensagens e recibos] que sustentam a presente reclamação.

• Solicito [medida concreta, esclarecimento ou resposta], por escrito, até [data razoável]. Indiquem o número interno da reclamação e conservem os registos pertinentes.

• Se considerar que houve infração à lei da mediação, pode apresentar queixa ao IMPIC com documentos; o IMPIC fiscaliza, mas não decide indemnizações nem restituições.

• O Livro de Reclamações é outro canal. Para obter reparação patrimonial, procure aconselhamento sobre resolução alternativa de litígios ou tribunal. A APMLS só deve ser indicada como canal se houver procedimento público aplicável.

Perguntas e espaço para notas

01 Cronologia e anexos:

02 Pedido específico e data limite proposta:

Fontes oficiais

IMPIC | Como apresentar uma queixa

Livro de Reclamações | Portal oficial

Lei 15/2013 | Mediação imobiliária

Informação geral, não substitui apoio jurídico, fiscal, financeiro ou técnico. Confirme regras atuais e factos concretos antes de decidir. A APMLS é independente da empresa mediadora e não é parte no negócio.