

S.R. DA ECONOMIA

Portaria Nº 90/2003 de 20 de Novembro

O Decreto Legislativo Regional nº 23/2003/A, de 6 de Maio, aplica à Região Autónoma dos Açores o regime jurídico da actividade das agências funerárias, aprovado pelo Decreto-Lei nº 206/2001, de 27 de Julho;

Na legislação agora adaptada, estão previstas, entre outras, a obrigatoriedade das agências funerárias disporem de um serviço básico de funeral social, que deverá ficar sujeito a um preço máximo, com vista a assegurar a transparência do exercício da sua actividade bem como a inscrição de vários factos relativos à actividade das referidas agências;

Está ainda previsto, a obrigatoriedade das agências funerárias possuírem, em todos os seus estabelecimentos, um livro destinado aos utentes para que estes possam formular as observações e reclamações que entendam necessárias tendo em vista a qualidade dos serviços e o modo como foram prestados;

Considerando que na Região, cabe ao departamento do Governo Regional com competência em matéria de economia, fixar, por Portaria, o preço máximo do funeral social, e o modelo de impresso do requerimento para registo, bem como o modelo do livro de reclamações;

Assim:

Nos termos dos nºs 1, 2 e 3 do Decreto Legislativo Regional nº 23/2003/A, de 6 de Maio, e em referência ao artigo 9º, ao nº 5 do artigo 12º e do nº 2 do artigo 13º do Decreto-Lei nº 206/2001, de 27 de Julho, manda o Governo Regional, pelo Secretário Regional da Economia, o seguinte:

1º

200

Âmbito

A presente portaria visa regulamentar o serviço de funeral social a prestar obrigatoriamente pelas agências funerárias e bem assim o respectivo registo na Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia e a utilização do livro de reclamações.

2º

201

Regime de preços do funeral social

1 - As agências funerárias deverão proceder à afixação do preço máximo para o referido serviço, de forma clara, visível e legível, através de listas ou letreiros colocados em local acessível aos utentes, o qual inclui:

- a) Uma em madeira, com uma espessura mínima de 15 mm, ferragens, lençol, almofada e lenço;
- b) Transporte fúnebre individual;
- c) Serviços técnicos prestados pela agência.

2 – O preço máximo do tipo de funeral definido no número anterior é o fixado pela Portaria nº 1230/2001, de 25 de Outubro, ou outro que, posteriormente, venha a ser fixado a nível nacional.

3 - A actualização anual do preço máximo mencionado no número anterior será efectuada de acordo com o procedimento previsto na Portaria nº 1230/2001, de 25 de Outubro, ou outra que, posteriormente, venha a ser definida a nível nacional.

4 - Ao preço máximo definido no número anterior poderá ser acrescida a taxa de imunação do respectivo cemitério do local do óbito.

3º

202

Registo

1 – O impresso a utilizar no registo das agências funerárias, a que se refere o artigo 7º do Decreto-Lei nº 206/2001, de 27 de Julho, é o correspondente ao modelo constante do anexo à Portaria nº 1/2003, de 2 de Janeiro.

2 – Cada acto de registo, deverá ser instruído com uma declaração sobre o número de veículos e a sua titularidade.

4º

203

Livro de reclamações

1 – O modelo do livro de reclamações consta do anexo à presente portaria.

2- O livro de reclamações é editado e vendido pela Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia, sendo o seu preço de € 25,00.

3- A Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia mantém um registo geral dos livros de reclamação, do qual constam as seguintes referências:

- a) O número do livro;
- b) A identificação da agência funerária;
- c) A identificação do estabelecimento;
- d) A data do fornecimento do livro;
- e) A data de encerramento do livro;
- f) A perda ou extravio do livro.

4- O encerramento do livro de reclamações determina a obrigação de aquisição de um novo livro pela agência funerária.

5 – A perda ou extravio do livro de reclamações determina igualmente a obrigação da aquisição de um novo livro, no prazo de quarenta e oito horas, devendo ser comunicado, no mesmo prazo, à Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia, para os efeitos previsto na alínea e) do número 3.

6- O livro de reclamações deverá ser entregue à Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia, quando estiver preenchida a totalidade dos impressos do livro, para os efeitos previstos nas alíneas d) e e) do n.º 2 do número 3.

5º

Análise das reclamações

1- A agência funerária é obrigada, no prazo de quarenta e oito horas após ter sido efectuada uma reclamação, a enviar o original da mesma à Inspecção Regional das Actividades Económicas, a quem compete proceder à sua análise, devendo informar o reclamante do resultado da apreciação que tenha efectuado sobre a reclamação apresentada.

2 – Quando não for possível ao reclamante efectuar a reclamação directamente no livro de reclamações das agências funerárias, a reclamação poderá ser apresentada directamente na Inspecção Regional das Actividades Económicas, no prazo máximo de cinco dias após a prestação dos serviços por parte daquelas agências, acompanhada dos documentos e meios de prova necessários à sua apreciação

30 de Outubro de 2003. - O Secretário Regional da Economia, Duarte José Botelho da Ponte.

ANEXO

(ver quadro em anexo PDF)

Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia

AVISO

AOS RESPONSÁVEIS PELAS AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

Nos termos da legislação em vigor, este livro de reclamações deverá estar disponível nos estabelecimentos, mesmo quando os responsáveis estão ausentes, e ser imediatamente facultado ao cliente sempre que este o solicite.

(ver quadros em anexo PDF)

ANTES DE RECLAMAR LEIA COM ATENÇÃO

- Use esferográfica
- Escreva com letra legível, de forma concisa e objectiva.
- Depois de ter feito a sua reclamação, destaque apenas a 1ª cópia e envie-a, juntamente com quaisquer outros elementos comprovativos dos factos que motivaram a reclamação (facturas, nomes, moradas de testemunhas, etc) para a Inspeção Regional das Actividades Económicas.
- Os utentes têm o direito de ser atendidos com cortesia e eficiência.
- Os utentes têm o direito a informação exacta sobre os preços praticados devendo estes ser devidamente afixados nos termos da legislação em vigor para a actividade funerária.
- Das importâncias pagas pelos utentes serão obrigatoriamente passadas facturas, nas quais constarão, discriminadamente, os serviços prestados e o respectivo preço.
- O Livro de Reclamações não pode ser recusado e a sua existência deve ser indicada em local visível.

(ver quadros em anexo PDF)