

Caro cliente,

A União Europeia criou um site para apoiar os consumidores a apresentarem as suas reclamações sobre qualquer litígio em que estejam envolvidos. Neste âmbito disponibilizamos toda a informação para que possa exercer o seu direito de reclamação junto de uma entidade oficial, terceira e imparcial ao processo, («entidade de resolução de litígios») que o ajudará a resolver o litígio em questão.

Assim, se ficou insatisfeito com a aquisição de um bem ou serviço, ou com a solução por nós apresentada para resolver a situação, pode aceder a este site oficial <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show> e expôr a sua contestação.

O que é a resolução alternativa de litígios?

A resolução alternativa de litígios é a possibilidade que todos os consumidores têm ao seu dispor de recorrer a entidades oficiais que os ajudem na resolução, ou orientação de algum conflito, antes de abrirem processos litigiosos nos Tribunais.

Regra geral, o procedimento é o seguinte: o cliente pede a um terceiro imparcial que intervenha como intermediário entre si e o comerciante que é o alvo da sua reclamação. O intermediário pode sugerir uma solução para a sua reclamação, impor uma solução a ambas as partes ou reunir as partes para encontrar uma solução.

Talvez conheça o conceito de resolução alternativa de litígios por outro nome: 'mediação', 'conciliação', 'arbitragem' ou 'comissão competente no âmbito dos litígios de consumo'.

A resolução alternativa de litígios é, por norma, menos dispendiosa, menos formal e mais rápida do que a via judicial.

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer às seguintes **entidades de resolução alternativa de litígios de consumo**:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

<http://www.arbitragemdeconsumo.org/>

CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

CACCVA – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral

<http://www.triave.pt/>

CICAP – Centro de de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (Tribunal Arbitral de Consumo)

<http://www.cicap.pt/>

CIMAAL – Centro de de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo de Algarve

<http://www.ciab.pt/pt/>

CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

<http://www.ciab.pt/pt/>

CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros

<https://www.cimpas.pt/>

Conforme Lei n.º 144/2015 para resolução de litígios consulte:

CNIACC – Telefone: 21 384 7484

E-mail: cniacc@fd.unl.pt Site: www.arbitragemdeconsumo.org