

Alternative Settlement of Consumer Disputes

The Alternative Settlement of Consumer Disputes (also known as ADR) includes mediation, conciliation and arbitration. Independent entities, with specialized personnel that impartially, help the consumer and the company to achieve an amicable solution through mediation or conciliation. If an agreement is not reached it is also possible to go to arbitration court, in a simple and quick process.

The alternative settlement of disputes is, typically, cheaper, less formal and quicker than the courts.

Therefore, the Consumer can, as explicit choice, to submit the settlement of dispute to the appreciation of a Consumer Conflicts Arbitration Centre.

In accordance with article 18 of the Law nº 144/2015, of 8 of September, be informed that the entities for the Alternative Settlement of Consumer Disputes are the ones listed below:

- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)**
Rua dos Douradores, n.º 116, 2.º andar
1100-207 Lisboa
+351 218 807 030
www.centroarbitragemlisboa.pt
- **Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)**
Rua Damião de Góis, n.º 31, Loja 6
4050-225 Porto
+351 225 508 349
www.cicap.pt
- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral (CACOVA)**
Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1
4800-019 Guimarães
+351 253 422 410
www.triave.pt
- **Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)**
Faculdade de Direito – Universidade Nova de Lisboa

Campus de Campolide
1099-032 Lisboa
+351 213 847 484
www.arbitragemdeconsumo.org

- **Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL)**
Edifício Ninho de Empresas
Estrada da Penha
8005-131 Faro
+351 289 823 135
www.consumidoronline.pt
- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACCDC)**
Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º andar
3000-172 Coimbra
+351 239 821 690
www.centrodearbitragemdecoimbra.com
- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira (CACCRAM)**
Rua Direita, n.º 27, 1.º andar
9050-405 Funchal
+351 291 215 070
www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx
- **Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (CIAB)**
Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 (Ed. Junta de Freguesia da Sé)
4700-030 Braga
+351 253 617 604
Av. Rocha Paris, n.º 103 (Edifício Vila Rosa)
4900-394 Viana do Castelo
+351 258 809 335
www.ciab.pt
- **Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL)**
Rua de Santa Marta n.º. 56 – 1º
1169-023 Lisboa
+351 213 177 603
<http://arbitragem.autonoma.pt/home.asp>

In what concerns disputes arising from the supply of goods or the provision of a service, through the present website, or through any other electronic mean, the Consumer can, also, reach for the European Platform for the Settlement of Consumer Disputes, available in <https://webgate.ec.europa.eu/eproposalWeb/>.

Data taken from the list of entities for Alternative Settlement of Consumer Disputes available in the Direcção Geral do Consumo' website.

The list is also available and updated in www.consumidor.pt.