

Resolución Alternativa de Litígios de Consumo

La Resolución Alternativa de Litígios en materia de Consumo (también conocida como RAL) abarca la mediación, la conciliación y el arbitraje. Entidades independientes, con personal especializado y de manera imparcial, ayudan al consumidor y a la empresa a llegar a una solución amistosa a través de la mediación o la conciliación. En caso de no se alcanzar dicho acuerdo, puede recurrirse al tribunal arbitral, a través de un proceso simple y rápido.

La resolución alternativa de litígios é, por norma, menos costosa, menos formal y más rápida que la vía judicial.

Así, el consumidor puede, por su opción expresa, someter la resolución de litigios a la apreciación de un centro de arbitraje de conflictos de consumo.

En cumplimiento del artículo 18 de la Ley n.º 144/2015, de 8 de septiembre, se informa que las entidades de Resolución Alternativa de Litígios de Consumo son aquellas que constan en el siguiente listado:

- **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/ln%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 nº. 56 – 1º
 1169-023 Lisboa
 +351 213 177 603
<http://arbitragem.autonoma.pt/home.asp>

En lo que se refiere a los litigios derivados del suministro de bienes o prestación de servicios a través de la presente página web, o de cualquier otro medio electrónico, el consumidor podrá recurrir a la Plataforma Europea de Solución de litigios en línea, disponible en <https://webgate.ec.europa.eu/eproposalWeb/>.

Datos obtenidos del listado de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo presentes en la página web de la Direcção Geral do Consumidor.

Puede consultar el listado actualizado en www.consumidor.pt.