

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (vulgarmente designada RAL) abrange a mediação, a conciliação e a arbitragem. Entidades independentes, com pessoal especializado e de modo imparcial, ajudam o consumidor e a empresa a chegar a uma solução amigável por via da mediação ou da conciliação. Caso esse acordo não seja alcançado pode ainda recorrer-se ao tribunal arbitral, através de um processo simples e rápido.

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

Assim, o Consumidor pode, por sua opção expressa, submeter a resolução de litígios à apreciação de um centro de arbitragem de conflitos de consumo.

Em cumprimento do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informa-se que as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo são aquelas que constam da seguinte lista:

- **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 (CACVA)**
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>

No que concerne a litígios decorrentes do fornecimento de bens ou prestação de serviços através do presente site, ou de qualquer outro meio eletrónico, o consumidor poderá, ainda, recorrer à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha, disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/eproposalWeb/>.

Dados retirados da lista de entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo constante do sítio da Direção-Geral do Consumidor.

Poderá consultar a lista actualizada em www.consumidor.pt.