

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.

A Lei n. 144/2015, de 8 de Setembro, determina que os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em território nacional devem informar os consumidores relativamente às entidades de RAL disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, devendo ainda informar qual o sítio electrónico na internet das mesmas.

Para litígios de consumo, a entidade de RAL correspondente é:

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Morada: Av. Fernão de Magalhães, n. 240, 1., 3000-172 Coimbra

Tel: 239 821 690 | Web: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Mais informamos que, para dirimir litígios que tenham origem em compras online, poderá recorrer a um sistema de resolução, denominado de Plataforma ODR - Online Dispute Resolution / RLL em português, criada pela UE.

[Aceda a plataforma aqui: https://ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/)

Seia, Fevereiro de 2024