

Retirar o outro texto e colocar o que está neste documento.

RAL - Resolução Alternativa Litígios

A União Europeia criou um site para apoiar os consumidores na apresentação das suas reclamações sobre qualquer litígio em que estejam envolvidos. Neste âmbito, a FAÍSCA RIBATEJANA disponibiliza toda a informação para que possa exercer o seu direito de reclamação junto de uma entidade oficial, terceira e imparcial ao processo.

Assim, se ficou insatisfeito com a aquisição de um bem ou serviço no nosso site, ou com a solução por nós apresentada para resolver a situação, pode aceder a [este](#) site oficial e expor 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.

**RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (Lei nº 114 / 2015
de 8 setembro)**

Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
<https://www.cniacc.pt/pt/>

CIAC de Santarém

**Edifício da Câmara Municipal - Ex-EPC (Escola Prática de Cavalaria), 2005-245
Santarém**

ciac@cm-santarem.pt. / Tel. 243 304 408 / 243 304 40

9h30 - 12h30 (atendimento sujeito a marcação prévia).

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Rua Damião de Góis, N31 - Loja 6 - 4050-225 Porto

cicap@cicap.pt / www.cicap.pt / tel. 22 550 83 49

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Lisboa

Rua dos Douradores, 116, 2º - 1100-207 Lisboa

juridico@centroarbitragemlisboa.pt / www.centroarbitragemlisboa.pt / 21 880 70 00

**Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do
Algarve**

EDF. Ninho de Empresas, Estrada da Penha - 8005-131 Faro

cimaal@mail.telepac.pt / www.consumidoronline.pt / 289 823 213

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Av. Fernão Magalhães, nº 240, 1º - 3000-172 Coimbra.

geral@centrodearbitragemdecoimbra.com / www.centrodearbitragemdecoimbra.com /
239 821 690

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito da Madeira

Rua da Figueira Preta, nº 10, 3º Andar- 9050-014 Funchal.

centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt / 291 750 330

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

Rua Capitão Alfredo Guimarães, nº 1- 4800-019 Guimarães.

triave@gmail.com / www.triave.pt / 253 422 410

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1- 4700-030 Braga / Av. Rocha Paris, nº 103 - 4900-394
Viana do Castelo

geral@ciab.pt / ciab.viana@cm-viana-castelo.pt / www.ciab.pt / 253 617 604 / 258 809
335

Centro Nacional de Informação e Arbitragem de conflitos de Consumo

Faculdade de Direito da Univ. Nova de Lisboa, Campus de Campolide - 1099-
032 Lisboa

cniacc@unl.pt / www.arbitragemdeconsumo.org / 213 847 484

Mais informações em Portal do Consumidor **www.consumidor.pt**

JURISDIÇÃO

Em caso de litígio emergente /conflito, serão competentes para dirimir o pleito o **CIAC de Santarém**, com renúncia expressa a quaisquer outros.