

COMO RESOLVER O SEU CONFLITO DE CONSUMO SEM PASSAR PELOS TRIBUNAIS

edição atualizada
(2016)

Informação e assistência
aos consumidores
na Europa



Centro Europeu do Consumidor Portugal

Esta brochura faz parte da ação “670698 ECC-Net PT FPA”, que é financiada por uma subvenção atribuída a uma ação CEC no âmbito do Programa Consumidores (2014-2020) da União Europeia.

FICHA TÉCNICA:

Título: Como Resolver o seu Conflito de Consumo sem passar pelos Tribunais
(edição atualizada 2016)

Edição: Direção-Geral do Consumidor- Centro Europeu do Consumidor

Revisão: Centro Europeu do Consumidor

Grafismo: Direção-Geral do Consumidor

- Centro Europeu do Consumidor- Teresa Menezes

Impressão e Acabamento: OPAL Publicidade, S.A.

Tiragem: 12.000 exemplares

ISBN: 978-972-8715-40-3

Depósito legal: 353916/13

dezembro 2016

INDICE

Como Resolver O Seu Conflito De Consumo Sem Passar Pelos Tribunais.....	5
Procedimentos Da Resolução Extrajudicial De Litígios.....	9
Os Centros De Arbitragem De Conflitos De Consumo.....	12
Os Julgados De Paz	14
A Comissão Arbitral E O Fundo De Garantia De Viagens E Turismo (Fgvt).....	15
A Plataforma De Resolução De Resolução De Litígios Em Linha (Plataforma De Rll).....	16
A Rede De Centros Europeus Do Consumidor (Rede Cec – Ecc Net).....	18
Obter Informação Sobre Direitos, Assistência No Contacto Entre As Partes E Acesso Aos Meios De Resolução Extrajudicial De Conflitos De Consumo	19
ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO	
FICHAS INFORMATIVAS.....	21
ENTIDADES COM COMPETÊNCIA GENÉRICA NACIONAL	23
Cniacc	25
CauaI.....	27
ENTIDADES COM COMPETÊNCIA GENÉRICA REGIONAL.....	31
Cimaal (Algarve).....	33
Ciab (Braga- Viana do Castelo – Vila Real).....	35
Caccdc (Coimbra)	39
Triave (Guimarães- Vale do Ave).....	41
Caccl (Lisboa).....	43
Cicap (Porto).....	45
Caccram (Região Autónoma da Madeira).....	49
ENTIDADES COM COMPETÊNCIA ESPECIALIZADA NACIONAL	51
Casa	53
Cimpas.....	55
Erse	59
Provedor Apavt.....	61

COMO RESOLVER O SEU CONFLITO DE CONSUMO SEM PASSAR PELOS TRIBUNAIS

Em Portugal, para assegurar aos consumidores o exercício do direito à proteção jurídica e à justiça acessível e pronta, tem sido promovida a criação de entidades vocacionadas para a resolução extrajudicial de conflitos na área do consumo.

Em 1986 foi legalmente reconhecida a possibilidade de se dirimirem litígios através da arbitragem voluntária institucionalizada e desde então têm sido criados centros de arbitragem para solucionar os litígios na área do consumo.

A partir de 2011 foi sendo aprovada nova legislação regulamentadora dos procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos:

- Lei da Arbitragem Necessária para os Serviços Públicos Essenciais (Lei nº 6/2011, de 10 de março), que permite aos utentes, enquanto pessoas singulares, optarem expressamente por submeter o litígio à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados;
- Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011, de 14 de dezembro), que revogou a legislação de 1986 (aplicada aos conflitos de consumo com as devidas adaptações);
- Lei da Mediação (Lei n.º 29/2013, de 19 de abril), que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública (aplicada aos conflitos de consumo com as devidas adaptações);

Em 2015 entrou em vigor um novo regime jurídico da resolução alternativa de litígios de consumo, a Lei RALC, que criou também em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo:

- Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs para o ordenamento jurídico nacional a Diretiva RAL¹, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, e que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo. Esta Lei determina os requisitos a que devem obedecer as entidades de resolução alternativa de litígios e os deveres e obrigações destas entidades e de outros intervenientes no sistema, como é o caso, por exemplo, da Direção-Geral do Consumidor enquanto autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades de RALC, das empresas na informação sobre os meios a que se encontram vinculadas, da entidade fiscalizadora ou das entidades competentes para prestarem informação e assistência aos consumidores. Por disposição desta Lei foi também instituída a Rede de Arbitragem de Consumo para assegurar um funcionamento coordenado e harmonizado das entidades que a integram, nomeadamente em matéria de procedimentos.

Outro instrumento legislativo relevante para a resolução extrajudicial de conflitos de consumo é o Regulamento da União Europeia sobre a resolução de litígios de consumo em linha² (Regulamento de RLL), que criou a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (Plataforma de RLL). A necessidade de dar resposta aos desafios da crescente dimensão digital do mercado interno da U.E., com relevância para o aumento continuado que se observa nas compras de bens e serviços através dos sítios eletrónicos

¹DIRETIVA 2013/11/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE

²REGULAMENTO (UE) N.º 524/2013 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL)

justificam a iniciativa de desenvolvimento e aperfeiçoamento de meios de resolução alternativa de conflitos de consumo que funcionem também por meios eletrónicos simples, rápidos e pouco onerosos. A Plataforma de RLL permite operacionalizar o contacto entre consumidores e comerciantes para a procura de um entendimento satisfatório com intervenção de uma entidade de resolução alternativa de litígios, também contactável eletronicamente por meio da mesma plataforma.

Com a Lei RALC passou também a vigorar uma importante obrigação de informação³ dos consumidores, a cumprir por todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, quer vendam em ambiente físico ou digital: informar sobre as entidades de RAL disponíveis ou aquelas a que adiram voluntariamente ou a que se encontram vinculados por força da lei (como acontece na arbitragem necessária para os serviços públicos essenciais). As empresas que vendem em ambiente digital estão também obrigadas a disponibilizar informação sobre a existência da Plataforma de RLL, nomeadamente nos seus sítios web, incluindo a ligação eletrónica de acesso à Plataforma.

Para criar um centro de arbitragem em Portugal é necessária autorização prévia do Ministério da Justiça, pelo que as entidades que pretendam promover a realização de arbitragens voluntárias com carácter institucionalizado devem requerer ao Ministério da Justiça a criação dos respetivos centros de arbitragem, respeitando para o efeito, em especial, o disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro.

Os centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes em Portugal têm sido criados por iniciativa conjunta de entidades públicas e privadas, nomeadamente do Instituto do Consumidor (atualmente Direção-Geral do Consumidor), do Ministério da Justiça, de alguns municípios das localidades abrangidas e de algumas associações de consumidores. O financiamento

³Art.º 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

tem sido assegurado maioritariamente pelas entidades públicas envolvidas na criação dos centros. O centro da Região Autónoma da Madeira é a exceção a este modelo por ser de criação exclusivamente pública, tendo sido instituído por diploma do Governo Regional.

Os centros de arbitragem a funcionar em Portugal distinguem-se pelas suas competências materiais (tipo de litígios que podem resolver), territoriais (área geográfica abrangida) e valor limite dos conflitos. Alguns assumem carácter sectorial, outros têm carácter genérico, que lhes permite dirimir um vasto conjunto de litígios. Portugal dispõe de uma cobertura territorial completa.

O recurso aos centros de arbitragem é, na generalidade dos casos, voluntário. A sua intervenção na resolução do conflito está dependente da aceitação de adesão tanto pelo consumidor como pelo fornecedor do bem ou prestador do serviço, exceto quando se trata de um conflito no âmbito dos serviços públicos essenciais.

PROCEDIMENTOS DA RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS

A resolução extrajudicial de litígios pode assumir a forma de mediação, conciliação e arbitragem e aplicar-se tanto à resolução de conflitos de consumo de âmbito nacional (ocorridos entre consumidores e fornecedores localizados em Portugal) como a conflitos de natureza transfronteiriça (consumidores e fornecedores localizados em países diferentes).

A Mediação: o mediador – um terceiro imparcial face à relação entre as partes em conflito – desprovido de poderes de imposição, auxilia as partes a encontrarem a solução para o caso de forma voluntária.

Princípios da mediação: Voluntariedade, Confidencialidade, Igualdade das Partes, Imparcialidade, Transparência, Eficácia, Equidade, Independência, Competência, Responsabilidade, Executoriedade, conforme definidos na Recomendação da Comissão Europeia 2001/301/CE, de 4 de Abril⁴ e na Lei da Mediação, aplicável com as devidas adaptações.

Entidades que promovem a mediação:

- Centros de arbitragem (a mediação constitui, geralmente, o primeiro passo da sua intervenção);
- Entidades reguladoras – ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) ; Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo; CMVM (Comissão de Mercado de Valores Mobiliários)⁵

⁴Relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor (J.O. L n.º 109, de 19 de abril de 2001).

⁵A CMVM (Comissão de Mercado de Valores Mobiliários) está notificada como entidade de mediação nos termos da Recomendação da Comissão Europeia 2001/301/CE, mas não integra a lista de entidades de RAL ao abrigo da Lei n.º 144/2015 (Lei RALC). A CMVM é membro da Rede Fin-Net, que é competente para a resolução de litígios transfronteiriços na U.E. relativos a serviços bancários e financeiros, incluindo valores mobiliários. Mais informação em: <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/>

- Julgados de Paz⁶ (inicialmente é promovida uma pré-mediação desde que qualquer uma ou ambas as partes não tenham previamente afastado esta possibilidade; a pré-mediação visa verificar a predisposição para um possível acordo em fase de mediação: se tal não for a vontade das partes, o Juiz de Paz marcará a data para a audiência de julgamento; se for alcançado acordo na fase de mediação, este será homologado pelo Juiz de Paz).

A Conciliação: o conciliador – um terceiro imparcial face à relação entre as partes em conflito – que assume um papel mais ativo do que o mediador, conduz a negociação e propõe soluções e plataformas de entendimento comum que possibilitem um acordo entre as partes, numa base amigável .

Entidades que promovem a conciliação:

- Centros de arbitragem (a conciliação é geralmente usada pelos centros como fase prévia ao julgamento arbitral; na fase de conciliação, se as partes chegarem a acordo, este é passado a escrito em ata e homologado pelo juiz árbitro do centro);
- Julgados de Paz (compete ao Juiz de Paz proferir, de acordo com a lei ou equidade, as decisões relativas a questões que sejam submetidas aos julgados de paz, devendo procurar, previamente, conciliar as partes).

⁶ Ao procedimento de mediação é aplicável o disposto na Lei da Mediação, com as especificidades previstas na Lei que criou os Julgados de Paz.

A Arbitragem (voluntária): é a forma que mais se assemelha ao processo judicial, cabendo ao árbitro julgar a causa nos termos da lei ou por equidade (se necessário e por decisão das partes) e impor uma solução para o conflito. A sentença arbitral tem a mesma força e eficácia de uma sentença judicial.

Princípios da arbitragem:

- Voluntariedade, Confidencialidade, Independência, Transparência, Contraditório, Eficácia, Legalidade, Liberdade e Representação, conforme definidos na Recomendação da Comissão Europeia 98/257/CE, de 30 de Março⁷ e na Lei da Arbitragem Voluntária, aplicável com as devidas adaptações.

Entidades que promovem a arbitragem de conflitos de consumo:

- Centros de Arbitragem – são competentes para resolver conflitos de acordo com a sua competência, através da mediação, da conciliação e da arbitragem; disponibilizam também serviços de informação e apoio jurídico.

Regra geral, a arbitragem tem custos moderados, e o seu procedimento é simples, informal e rápido. A prática dos centros tem permitido não ir além de 2 a 3 meses, o que obedece ao prazo estabelecido pela Diretiva RAL e na Lei RALC, que é de 90 dias⁸.

As sentenças arbitrais são vinculativas a partir da sua notificação às partes e têm a mesma força executiva que as sentenças de um tribunal judicial de 1.ª instância. Em caso de incumprimento da sentença arbitral por uma das partes, pode a outra pedir a sua execução ao tribunal de 1.ª instância que for competente.

⁷ Relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo (J.O. L nº 115, de 17 de abril de 1998).

⁸ N.º 5 do art.º 10.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

Na arbitragem tem de haver adesão dos profissionais, podendo assumir um caráter pontual (só ocorre para um conflito concreto e determinado) ou pleno (o profissional aceita submeter à arbitragem de um determinado centro todos os conflitos em que seja visado).

A adesão dos profissionais que constituem empresas novas em regiões ou sectores onde já existem centros de arbitragem passou a estar muito facilitada pelos processos simplificados e desburocratizados de criação de empresas. Quando os profissionais recorrem aos sistemas “Empresa na Hora” ou “Empresa On-line” podem desde logo optar pela “Adesão Imediata”, concretizando assim a sua adesão plena ao respetivo centro.

OS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



Os centros de arbitragem de conflitos de consumo atualmente existentes em Portugal asseguram uma cobertura territorial completa:

- Sete centros com competência genérica, e competência territorial determinada pelos municípios que os integram (distritos de Trás-os-Montes e de Braga, de Coimbra, de Viana do Castelo, toda a Região do Algarve, concelhos do Vale do Ave, áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto e a Região Autónoma da Madeira):

- dois centros de âmbito sectorial especializados e competência territorial nacional.
- dois centros com competência genérica e nacional, cabendo a um deles uma intervenção supletiva em relação aos outros centros, nomeadamente nas áreas territoriais não cobertas.

Os centros de âmbito sectorial abrangem o sector automóvel (CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel) e o sector segurador (CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros).

Todos os centros aceitam dirimir litígios de âmbito nacional e transfronteiriço, incluindo os litígios abrangidos pelo Regulamento de RLL (resolução de litígios no comércio eletrónico), e estão inscritos na Lista de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios, comunicada pela Direção-Geral do Consumidor à Comissão Europeia.

Os sete centros de competência genérica e competência territorial delimitada, em conjunto com o centro nacional de competência supletiva, constituem também a Rede de Arbitragem de Consumo.

Todos os centros oferecem vários meios de contacto e formulários eletrónicos para apresentação de pedidos de informação e de reclamações.

Na estrutura interna de funcionamento, a generalidade dos centros conta com um Serviço Jurídico que assegura os serviços de informação e mediação e um Tribunal Arbitral.

Embora genericamente idênticos, os procedimentos seguidos pelos centros de arbitragem podem conter algumas particularidades. Todos os centros dispõem de um Regulamento que estabelece as normas de procedimento e que está acessível através do respetivo sítio eletrónico.

Os procedimentos adotados compreendem, geralmente, as seguintes fases:

- 1. Informação, análise e triagem** – Informação aos consumidores e profissionais, promoção dos contactos entre as partes, instrução dos processos;
- 2. Mediação e Conciliação** – Tentativas de obtenção de um acordo entre as partes;
- 3. Arbitragem** – Os árbitros julgam segundo o direito constituído ou por equidade, mediante autorização das partes, e proferem as respetivas sentenças arbitrais.

Os centros que integram a Rede de Arbitragem de Consumo e que têm competência genérica adotam o Regulamento Harmonizado de Arbitragem quanto às suas regras de funcionamento.

OS JULGADOS DE PAZ⁹



Instâncias extrajudiciais que aproximam os cidadãos do acesso à justiça por meios simplificados e pouco onerosos. Têm competência para intervir em vários tipos de litígios, tendo, entre outras competências relativas a ações declarativas cíveis, também competência para dirimir conflitos de consumo; ao nível da competência em razão do valor, são competentes para apreciar causas cujo valor não ultrapasse os € 15.000; os procedimentos nos julgados de paz estão concebidos e são orientados por princípios de simplicidade, adequação, informalidade, oralidade e absoluta economia processual; os litígios submetidos a um julgamento de paz podem ser resolvidos através de mediação, conciliação ou por meio de sentença, em sede de audiência de julgamento, a qual é proferida pelo Juiz de Paz.

A criação dos julgados de paz decorre de parcerias entre o Ministério da Justiça e as autarquias. Desde 2013 podem ainda ser constituídos julgados de paz junto de outras entidades públicas de reconhecido mérito. Neste momento existem 25 julgados de paz no país com um âmbito concelhio ou de agrupamentos de concelhos.

O recurso aos julgados de paz tem custos moderados: taxa única no valor de € 70, que pode ser repartida entre o demandante e o demandado; se houver acordo durante a mediação, o valor a pagar é de € 50, dividido por ambas as partes.

Os consumidores podem recorrer à intervenção de um julgamento de paz caso este exista no concelho da sede ou delegação da empresa reclamada ou no lugar em que a obrigação devia ser cumprida. No entanto, o recurso ao julgamento de paz não é possível depois de obtida sentença de um tribunal arbitral.

⁹ O suporte legal da criação dos Julgados de Paz é a Lei dos Julgados de Paz - Lei n.º 78/2001, de 13 de julho, que regula a organização, competência e funcionamento dos Julgados de Paz, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 54/2013, de 31 de julho

Informação mais detalhada sobre custos, prazos de resolução e localização dos julgados de paz em funcionamento, é disponibilizada pela Direção-Geral de Administração da Justiça, através dos meios de contacto seguintes:

Contactos:

Tel.: + 351 808 262 000

E-mail: meiosral@dgpj.mj.pt

Internet: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/julgados-de-paz>

A COMISSÃO ARBITRAL E O FUNDO DE GARANTIA DE VIAGENS E TURISMO (FGVT)¹⁰

À Comissão Arbitral compete apreciar os pedidos de acionamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT), formulados pelos consumidores em requerimento próprio, dirigido ao Turismo de Portugal, I.P., a fim de obterem o reembolso, consoante os casos, por via das referidas circunstâncias, dos montantes entregues à agência ou de despesas suplementares que tenham efetuado, em virtude da não prestação de serviços ou de prestação defeituosa.

A Comissão Arbitral é um órgão colegial constituído por representantes do Turismo de Portugal, I.P., que preside, e por representantes de organizações representativas dos consumidores e das agências de viagens.

O prazo para requerer a intervenção da Comissão Arbitral é 30 dias¹¹ após:

- O termo da viagem;
- O cancelamento da viagem imputável à agência;
- A data do conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência;
- O encerramento do estabelecimento.

¹⁰Artigos 31.º e 34.º do diploma que regula o regime de acesso e exercício da atividade das Agências de Viagens e Turismo, o Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 199/2012, de 24 de agosto e Decreto-Lei n.º 26/2014, de 14 de fevereiro.

¹¹O prazo considera-se observado desde que o cliente tenha reclamado junto das entidades constantes no n.º 5 do art.º 33º o Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio.

As deliberações da Comissão Arbitral são proferidas no prazo máximo de 20 dias após a sua convocação.

Contactos:

Turismo de Portugal, I.P.

Edifício Sede- Rua Ivone Silva, Lote 6´-1050-124 Lisboa

Tel.: + 351 211 140 200

E-mail: info@turismodeportugal.pt

Internet: <http://www.turismodeportugal.pt/>

Formulário de requerimento disponível no sítio eletrónico:

<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/dvo/atividades-turisticas/Documents/formulario-acionamento-FGVT.pdf>

A PLATAFORMA DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS EM LINHA (PLATAFORMA DE RLL)



A Plataforma de RLL (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>) oferece um ponto de entrada único para consumidores e comerciantes resolverem os litígios que os opõem, decorrentes das compras de bens e serviços efetuadas no **comércio eletrónico, tanto a nível nacional como envolvendo outros países da UE**. Através desta Plataforma, os consumidores e os comerciantes estabelecem acordo sobre a Entidade de RAL que irá tratar a reclamação e todo o procedimento de resolução decorre eletronicamente, estruturado em 4 etapas principais:

- 1. Apresentação** da reclamação pelo consumidor com preenchimento do formulário eletrónico, que a Plataforma encaminha para o comerciante reclamado.
- 2. Acordo** entre consumidor e comerciante quanto à entidade de resolução de litígios.
- 3. Tratamento da reclamação** pela entidade de resolução de litígios.
- 4. Resultado e encerramento** da reclamação, o que deve ser alcançado no prazo de 90 dias.

Os organismos nacionais de resolução alternativa de litígios (Entidades de RAL) apresentados na Plataforma constam da lista comunicada à Comissão Europeia pelas autoridades competentes de cada Estado-Membro e estão ligados à plataforma para poderem atuar na resolução dos conflitos para os quais sejam notificados pela plataforma.

A Plataforma RLL é um meio rápido e pouco dispendioso, está acessível a partir de todo o tipo de dispositivos e é multilingue, uma vez que dispõe de um serviço de tradução que ajuda a resolver litígios envolvendo partes situadas em Estados-Membros diferentes.

Os comerciantes de bens e serviços em linha e os mercados em linha devem comunicar o seu endereço de correio eletrónico e anunciar nas suas lojas eletrónicas a ligação para acesso eletrónico à Plataforma de RLL.

Para prestar assistência no esclarecimento de dúvidas, a Plataforma de RLL incorpora o acesso a uma rede de pontos de contacto nacionais, aptos a responderem às perguntas dos reclamantes e a orientá-los ao longo do processo de apresentação da reclamação.

Os conselheiros que atuam nesta rede são competentes para:

- explicar como funciona o sítio e o que podem fazer as entidades de resolução de litígios;
- ajudar a comunicar com o comerciante e/ou com a entidade de resolução de litígios que trata a reclamação;
- ajudar a apresentar a reclamação e explicar que documentos a devem acompanhar;
- dar informações gerais sobre os direitos do consumidor;
- aconselhar sobre outros modos de resolver o litígio se o procedimento através da Plataforma não funcionar.

Em Portugal, a função de ponto de contacto nacional está atribuída ao Centro Europeu do Consumidor.

A REDE DE CENTROS EUROPEUS DO CONSUMIDOR (REDE CEC – ECC NET)



A Comissão Europeia, em colaboração com os Estados-Membros da UE, a Islândia e a Noruega, criou uma rede de centros de informação e apoio aos consumidores, dedicada a promover a

resolução de conflitos de consumo transfronteiriços – a Rede de Centros Europeus do Consumidor. Estes centros, localizados em cada um dos países que integram a Rede, estão habilitados a prestar, gratuitamente, informação sobre os direitos dos consumidores no âmbito da UE face a problemas relacionados com aquisições de produtos e serviços efetuadas nos países da UE, na Islândia e na Noruega, e a prestar a assistência necessária para obterem uma resolução amigável junto dos comerciantes reclamados, sem necessidade de recurso aos tribunais.

A Rede CEC (ECC-Net) colabora também para esclarecer sobre o funcionamento dos meios extrajudiciais existentes em cada país e garante que as reclamações chegam ao organismo competente para as resolver.

A Rede CEC (ECC-Net) é cofinanciada pela União Europeia e pelos Estados-Membros, no âmbito da ação CEC do Programa Consumidores da União Europeia.

Em Portugal, o Centro Europeu do Consumidor é cofinanciado pela Direção-Geral do Consumidor e está em funcionamento desde o ano 2000.

Mais informação sobre a Rede CEC (ECC-Net) está disponível em:

http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm

OBTER INFORMAÇÃO SOBRE DIREITOS, ASSISTENCIA NO CONTACTO ENTRE AS PARTES E ACESSO AOS MEIOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS DE CONSUMO

1.Conflitos de consumo de âmbito nacional (consumidor e fornecedor, respetivamente residente e estabelecido em Portugal).

O apoio e esclarecimento necessários podem ser solicitados junto de associações de consumidores, centros de informação autárquicos ao consumidor (CIAC)¹², Direção-Geral do Consumidor (DGC), entidades reguladoras, centros de arbitragem e julgados de paz.

No Portal do Consumidor (<https://www.consumidor.pt>) a DGC disponibiliza informação sobre o âmbito de atuação das diferentes entidades e vias de resolução alternativa de conflitos de consumo, bem como o acesso a formulários eletrónicos para os consumidores submeterem as suas reclamações e pedidos de informação.

2.Conflitos de consumo de âmbito transfronteiriço (consumidor e fornecedor localizados em países diferentes da União Europeia, Islândia ou Noruega)

Em cada Estado-Membro da União Europeia (UE) existem diferentes sistemas extrajudiciais para tratar os conflitos que opõem consumidores a fornecedores de bens e serviços, cabendo à Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC – ECC-Net) prestar os esclarecimentos adequados sobre o seu funcionamento e identificar aqueles que são aptos para a resolução de cada caso.

O Centro Europeu do Consumidor em Portugal (CEC Portugal) integra a Rede CEC e está habilitado a prestar gratuitamente toda a informação e

¹²Os CIAC são serviços próximos dos consumidores, disponibilizados pelas câmaras municipais. Para saber os concelhos onde existem, basta consultar o Portal do Consumidor na Internet.

assistência para ajudar os consumidores na resolução destes conflitos fora dos tribunais, encaminhando corretamente as reclamações e fazendo o acompanhamento de todo o processo.

O CEC Portugal oferece meios de contacto telefónico, escrito e presencial. No entanto, para submeter um pedido de informação ou uma reclamação devem ser utilizados os formulários eletrónicos disponíveis no sítio eletrónico do centro: <http://cec.consumidor.pt>. Deste modo, o pedido será automaticamente encaminhado para a base de dados desenvolvida pela Comissão Europeia e operada pela Rede CEC, proporcionando uma resposta e tratamento mais rápidos.

O CEC Portugal é também o ponto de contacto nacional para a Plataforma de RLL e para a assistência aos destinatários (consumidores) no âmbito da Diretiva Serviços.

Para os conflitos de consumo transfronteiriços que ocorram na área dos serviços financeiros (por exemplo, serviços bancários e seguros) existe na UE uma outra rede especializada, igualmente de carácter extrajudicial, designada por Fin-Net. A informação sobre esta rede está disponível no seguinte sítio eletrónico: <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/>

ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

FICHAS INFORMATIVAS

ENTIDADES COM COMPETÊNCIA GENÉRICA REGIONAL

**CNIACC
CAUAL**



CENTROS
DE ARBITRAGEM



CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

www.arbitragemdeconsumo.org/

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.



 <p>ARBITRAGEM DE CONSUMO CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO</p>	<p>CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO www.arbitragemdeconsumo.org/</p>
<p>Âmbito</p>	<p>Todos os conflitos de consumo, exceto aqueles para os quais existam entidades de resolução alternativa de litígios de competência especializada.</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Todas as zonas do território nacional não abrangidas por outras entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.</p>
<p>Valor limite</p>	<p>Sem limite</p>
<p>Custo</p>	<p>Gratuito</p>
<p>Tempo médio de resolução</p>	<p>Encaminhamento: 2 dias úteis Resposta aos pedidos de informação: 10 dias úteis Mediação: máximo de 3 meses</p>
<p>Informações e Reclamações</p>	<p>Informações: O centro não responde a pedidos de informação telefónicos ou presenciais. Os pedidos de informação devem ser formulados por meio escrito, através do formulário disponibilizado no sítio eletrónico. Reclamações: através de formulário próprio também disponibilizado no sítio eletrónico.</p>
<p>Contactos</p>	<p>Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa Campus de Campolide 1099-032 Lisboa Tel.:+ 351 213 847 484 (das 15:00 às 16:00) E-mail: cniacc@fd.unl.pt  www.facebook.com/cniacc</p>
<p>Informação adicional</p>	<p>A mediação e a arbitragem funcionam, preferencialmente, através de meios de comunicação à distância Integra a Rede de Arbitragem de Consumo e adota o Regulamento Harmonizado de Arbitragem É competente para a resolução de litígios no âmbito do serviço “Casa Pronta”.</p>



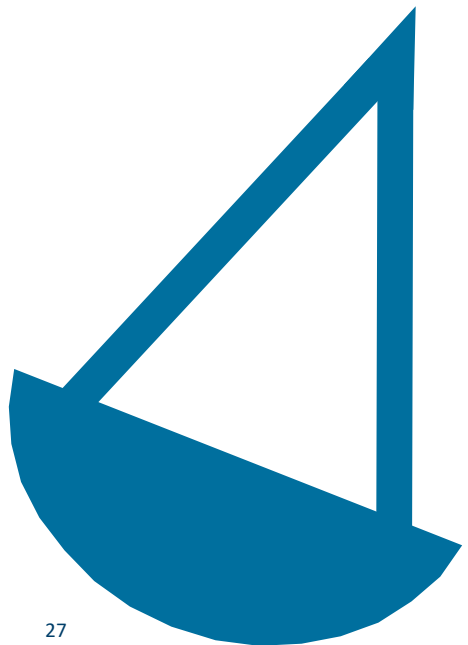
CENTROS
DE ARBITRAGEM

CENTRO DE ARBITRAGEM DA UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA (CAUAL)

<http://arbitragem.autonoma.pt>

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.





CENTRO DE ARBITRAGEM DA UNIVERSIDADE
AUTÓNOMA DE LISBOA (CAUAL)

<http://arbitragem.autonoma.pt>

Âmbito	Conflitos de consumo												
Área geográfica abrangida	Todo o território nacional (Continente e Regiões Autónomas)												
Valor limite	Sem limite												
Custo	<p>Serviços de mediação de conflitos e de arbitragem, no âmbito dos litígios de consumo</p> <p>Custas do serviço de mediação de conflitos: € 10,00</p> <p>Custas do serviço de arbitragem:</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Valor da Causa</th> <th>Custo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Até € 200,00</td> <td>Isenção</td> </tr> <tr> <td>De € 200,01 até 1.000,00</td> <td>€ 20,00</td> </tr> <tr> <td>De € 1.000,01 até 2.000,00</td> <td>€ 30,00</td> </tr> <tr> <td>De € 2.000,01 até 5.000,00</td> <td>€ 40,00</td> </tr> <tr> <td>De € 5.000,01 até 15.000,00</td> <td>€ 75,00</td> </tr> </tbody> </table>	Valor da Causa	Custo	Até € 200,00	Isenção	De € 200,01 até 1.000,00	€ 20,00	De € 1.000,01 até 2.000,00	€ 30,00	De € 2.000,01 até 5.000,00	€ 40,00	De € 5.000,01 até 15.000,00	€ 75,00
Valor da Causa	Custo												
Até € 200,00	Isenção												
De € 200,01 até 1.000,00	€ 20,00												
De € 1.000,01 até 2.000,00	€ 30,00												
De € 2.000,01 até 5.000,00	€ 40,00												
De € 5.000,01 até 15.000,00	€ 75,00												

Tempo médio de resolução	De 15 dias a 1 mês.
Informações	<p>Atendimento telefónico: +351 213 177 603</p> <p>Atendimento presencial: por marcação, através do tel.: +351 213 177 603</p> <p>Disponibiliza formulário eletrónico para reclamações</p>
Contactos	<p>Rua de Santa Marta, 56-1º 1169-023 Lisboa</p> <p>Tel: +351 213 177 603</p> <p>E-mail: centrodearbitragem@autonoma.pt</p>
Informação adicional	<p>O CAUAL também é competente para conflitos no sector da saúde, conflitos empresariais e todos os conflitos legalmente arbitráveis.</p> <p>Integra a Rede de Arbitragem de Consumo</p>

ENTIDADES COM COMPETÊNCIA GENÉRICA REGIONAL

CIMAAL (ALGARVE)

CIAB (BRAGA - VIANA DO CASTELO – VILA REAL)

CACDC (COIMBRA)

TRIAVE (GUIMARÃES - VALE DO AVE)

CACCL (LISBOA)

CICAP (PORTO)

CACRAM (REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA)



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE (CIMAAL)

www.consumidoronline.pt / www.consumoalgarve.pt

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela Direção-Geral do Consumidor, de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha.



	<p>CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE (CIMAAL) www.consumidoronline.pt / www.consumoalgarve.pt</p>
<p>Âmbito</p>	<p>Todos os conflitos de consumo</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Algarve (Distrito de Faro)</p>
<p>Valor limite</p>	<p>€ 30.000,00</p>
<p>Custo</p>	<p>Taxa de serviço na fase de arbitragem</p>
<p>Tempo médio de resolução</p>	<p>90 dias</p>
<p>Informações e Reclamações</p>	<p>Atendimento telefónico e presencial: Dias úteis das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00</p> <p>Por escrito: através de formulário disponibilizado no sítio eletrónico.</p>
<p>Contactos</p>	<p>Edifício Ninho de Empresas Estrada da Penha 8005 – 131 FARO</p> <p>Tel.: + 351 289 823 135 Fax: + 351 289 812 213 E-mail: cimaal@mail.telepac.pt / info@consumoalgarve.pt</p>
<p>Informação adicional</p>	<p>O CIMAAL integra a Rede de Arbitragem de Consumo e adota o Regulamento Harmonizado de Arbitragem.</p>



CENTROS
DE ARBITRAGEM


TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO (CIAB)

www.ciab.pt/

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.



	<p style="text-align: center;">TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO (CIAB) www.ciab.pt/</p>
<p>Âmbito</p>	<p>Todos os conflitos de consumo</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Municípios de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Póvoa de Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho e Vila Verde</p>
<p>Valor limite</p>	<p>Alçada da Relação (€ 30.000,00)¹</p>
<p>Custo</p>	<p>Gratuito</p>
<p>Tempo médio de resolução</p>	<p>59 dias</p>
<p>Informações e Reclamações</p>	<p>BRAGA Atendimento Telefónico: Segunda a Quinta-feira, das 9:00 às 18:00; Sexta-feira das 9:00 às 16:00 Atendimento presencial: Segunda a Sexta-feira das 9:00 às 16:00</p> <p>VIANA DO CASTELO Atendimento presencial: Segunda a Sexta-feira das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00</p> <p>Disponibiliza formulários eletrónicos para pedidos de informação e para reclamações</p>

¹ Valor à data de edição da presente brochura

<p>Contactos</p>	<p>BRAGA Endereço postal: R. D. Afonso Henriques, nº1 4700-030 BRAGA</p> <p>Tel: + 351 253 617 604 Fax: + 351 253 617 605 E-mail: geral@ciab.pt</p> <p>VIANA DO CASTELO Endereço postal: Av. Rocha Paris, 103 4900-394 Viana do Castelo</p> <p>Tel.: + 351 258 809 335 Fax: + 351 258 809 389 E-mail: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt</p> <p>Câmaras Municipais associadas (ver em www.ciab.pt)</p>
<p>Informação adicional</p>	<p>Integra a Rede de Arbitragem de Consumo e adota o Regulamento Harmonizado de Arbitragem.</p> <p>É competente para a resolução de litígios no âmbito do serviço “Casa Pronta”.</p> <p>Integra a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado</p> <p>O CIAB trabalha “em rede”, no âmbito do projeto SMIC (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor) com os Municípios associados.</p> <p>Em traços gerais, o funcionamento em rede caracteriza-se por disponibilizar informação aos consumidores e a receção dos processos de reclamação nos serviços abertos ao público das Câmaras Municipais (ex: balcão único). Em todos os Municípios associados há um técnico designado para apoiar os utentes do CIAB ao nível local.</p>




CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA

www.centrodearbitragemdecoimbra.com/

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.



 <p>Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra</p>	<p>CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA www.centrodearbitragemdecoimbra.com/</p>
<p>Âmbito</p>	<p>Todos os conflitos de consumo</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Municípios de Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares</p>
<p>Valor limite</p>	<p>€ 5.000,00</p>
<p>Custo</p>	<p>Gratuito</p>
<p>Tempo médio de resolução</p>	<p>65 dias</p>
<p>Informações e Reclamações</p>	<p>Atendimento telefónico e presencial: Dias úteis das 10:00 às 12:30 e das 14:00 às 16:30 Disponibiliza formulários eletrónicos para pedidos de informação e para reclamações A conciliação pode igualmente ser promovida nos centros de informação autárquicos ao consumidor das câmaras municipais que disponham desse serviço e nas associações de consumidores para posterior remessa ao centro de arbitragem para homologação.</p>
<p>Contactos</p>	<p>Av. Fernão de Magalhães, 240- 1º 3000-172 COIMBRA Tel.: + 351 239 821 690 Fax: + 351 239 821 690 E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com</p>
<p>Informação adicional</p>	<p>Integra a Rede de Arbitragem de Consumo e adota o Regulamento Harmonizado de Arbitragem. Também é competente para a resolução de litígios no âmbito do serviço “Casa Pronta”.</p>




**CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO VALE DO AVE
Tribunal Arbitral (Triave)**

www.triave.pt

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.



 <p>CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE</p>	<p>CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE Tribunal Arbitral (Triave) www.triave.pt</p>
<p>Âmbito</p>	<p>Conflitos de consumo</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Municípios de Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vieira do Minho, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão e Vizela</p>
<p>Valor limite</p>	<p>Alçada da Relação (€ 30.000,00)¹</p>
<p>Custo</p>	<p>Gratuito</p>
<p>Tempo médio de resolução</p>	<p>56 dias</p>
<p>Informações e Reclamações</p>	<p>Atendimento telefónico: de Segunda a Sexta-feira das 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00 Atendimento presencial: de Segunda a Quinta-feira das 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00 Sexta-feira das 09:00 às 13:00</p> <p>Para além do contacto escrito por via postal ou correio eletrónico, disponibiliza formulários eletrónicos para pedidos de informação e para reclamações</p>
<p>Contactos</p>	<p>R. Capitão Alfredo Guimarães, 1 4800-019 GUIMARÃES Tel.: + 351 253 422 410 Fax: + 351 253 422 411 E-mail: triave@gmail.com</p>
<p>Informação adicional</p>	<p>Integra a Rede de Arbitragem de Consumo e adotou o Regulamento Harmonizado de Arbitragem.</p> <p>O TRIAVE trabalha “em rede”, num modelo de cooperação funcional, com os organismos autárquicos de informação ao consumidor da sua área territorial: CIAC de Fafe, SMIAAC de Felgueiras, CIAC de Guimarães, CIAC da Póvoa de Varzim, CIAC de Santo Tirso, CMIC da Trofa, CIAC de Vila do Conde, CIAC de Vila Nova de Famalicão e CIAC de Vizela.</p> <p>Em traços gerais, o funcionamento em rede caracteriza-se por privilegiar que sejam os organismos autárquicos a prestar diretamente informações aos consumidores – permanentemente apoiados na assessoria jurídica do Centro – cabendo ao TRIAVE tramitar as reclamações.</p>

¹ Valor à data de edição da presente brochura




CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA (CACCL)

www.centroarbitragemlisboa.pt/

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.



 <p>Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo</p>	<p>CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA (CACCL) www.centroarbitragemlisboa.pt/</p>
<p>Âmbito</p>	<p>Todos os conflitos de consumo (originados pela aquisição de bens ou serviços para uso não profissional)</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Área Metropolitana de Lisboa</p>
<p>Valor limite</p>	<p>€ 5.000,00</p>
<p>Taxa de utilização dos Serviços de Mediação e Arbitragem</p>	<p>Mediação: €10,00 paga pelo consumidor Arbitragem: paga por ambas as partes Litígios até €200,00- isenção de pagamento - de €200,01 até €1.000,00- €20 - de €1.000,01 até €2.000,00- €30 - de €2.000,01 até €5.000,00- €40</p>
<p>Tempo médio de resolução</p>	<p>40 dias</p>
<p>Informações e Reclamações</p>	<p>Atendimento presencial: Segunda a Quarta-feira, das 11:00 às 18:30 Disponibiliza formulário eletrónico para reclamações</p>
<p>Contactos</p>	<p>Rua dos Douradores, 116 - 2º e 3º 1100-207 LISBOA</p> <p>Tel.: + 351 218 807 030 Fax: + 351 218 807 038 E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt director@centroarbitragemlisboa.pt</p>
<p>Informação adicional</p>	<p>Integra a Rede de Arbitragem de Consumo e adota o Regulamento Harmonizado de Arbitragem de Consumo</p> <p>O CACCL é ponto de contacto, em Portugal, da Rede Fin-Net, que é competente para a resolução de litígios transfronteiriços na U.E. relativos a serviços bancários e financeiros, incluindo valores mobiliários.</p> <p>Integra a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado</p>



**CENTRO DE INFORMAÇÃO,
DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO
(CICAP)**



www.cicap.pt

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.



	<p style="text-align: center;">CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO (CICAP) www.cicap.pt</p>												
<p>Âmbito</p>	<p>Todos os conflitos de consumo</p>												
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Área Metropolitana do Porto, podendo alargar a sua competência a outros Municípios.</p>												
<p>Valor limite</p>	<p>€ 30.000,00</p>												
<p>Custo</p>	<p>Informação/Mediação- € 10,00*</p> <p>Conciliação/Arbitragem *</p> <table data-bbox="332 655 667 806"> <tr> <td>Até € 200</td> <td>€ 10,00</td> </tr> <tr> <td>de € 200,01 a 1.000,00</td> <td>€ 15,00</td> </tr> <tr> <td>de € 1.000,01 a 5.000,00</td> <td>€ 20,00</td> </tr> <tr> <td>de € 5.000,01 a 10.000,00</td> <td>€ 30,00</td> </tr> <tr> <td>de € 10.000,01 a 15.000,00</td> <td>€ 35,00</td> </tr> <tr> <td>a partir de € 15.000,01</td> <td>€ 50,00</td> </tr> </table> <p>*Requerentes (consumidores) que não residam nos Municípios com os quais existe protocolo e Requeridas (empresas) sujeitas a arbitragem necessária</p> <p>Estão isentos de pagamento os requerentes pertencentes a zonas geográficas com Protocolos (Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, São João da Madeira, Valongo e Vila Nova de Gaia)</p>	Até € 200	€ 10,00	de € 200,01 a 1.000,00	€ 15,00	de € 1.000,01 a 5.000,00	€ 20,00	de € 5.000,01 a 10.000,00	€ 30,00	de € 10.000,01 a 15.000,00	€ 35,00	a partir de € 15.000,01	€ 50,00
Até € 200	€ 10,00												
de € 200,01 a 1.000,00	€ 15,00												
de € 1.000,01 a 5.000,00	€ 20,00												
de € 5.000,01 a 10.000,00	€ 30,00												
de € 10.000,01 a 15.000,00	€ 35,00												
a partir de € 15.000,01	€ 50,00												

Tempo médio de resolução	30 dias
Informações e Reclamações	<p>Atendimento telefónico e presencial: Dias úteis das 10:00 às 18:00</p> <p>Disponibiliza formulários eletrónicos para pedidos de informação e para reclamações</p>
Contactos	<p>Rua Damião de Góis, 31 loja 6 4050-225 PORTO</p> <p>Tel.: + 351 225 508 349 / +351 225 029 791 Fax: + 351 225 026 109 E-mail: cicap@cicap.pt</p> <p> https://www.facebook.com/cicaptribunalarbitral.consumo/</p> <p> https://twitter.com/CICAP_TAC</p>
Informação adicional	<p>Integra a Rede de Arbitragem de Consumo e adota o Regulamento Harmonizado de Arbitragem.</p> <p>É competente para a resolução de litígios no âmbito do serviço “Casa Pronta”.</p> <p>Integra a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado</p>




CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA (CACRAM)

<http://cacc.madeira.gov.pt>

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.



	<p style="text-align: center;">CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA (CACCRAM) http://cacc.madeira.gov.pt</p>
Âmbito	Todos os conflitos de consumo
Área geográfica abrangida	Região Autónoma da Madeira
Valor limite	€ 30.000,00
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	45 dias
Informações e Reclamações	<p>Atendimento telefónico: Dias úteis: das 9:00 às 12:30 horas e das 14:00 às 17:30</p> <p>Atendimento presencial no Gabinete Jurídico do CACC RAM Dias úteis: das 9:30 às 12:00</p> <p>Disponibiliza formulário eletrónico para reclamações, indispensável para reclamações sobre conflitos no âmbito dos Serviços Públicos Essenciais (Arbitragem Necessária)</p>
Contactos	<p>Rua Direita, 27-1º. 9050-405 Funchal</p> <p>Tel.: + 351 291 750 330 Fax: + 351 291 750 339 E-mail: centroarbitragem.srias@madeira.gov.pt</p>
Informação adicional	<p>Nas situações em que o conflito de consumo não vise um SPE (Serviços Públicos Essenciais), o consumidor deve dirigir-se ao Serviço de Defesa do Consumidor para dar início ao processo de reclamação. Caso a mediação do conflito se frustre, o processo será posteriormente encaminhado ao Centro de Arbitragem para a fase de Conciliação (que se apresenta obrigatória) com vista à obtenção de um acordo entre as partes.</p> <p>Não sendo possível o acordo, o processo transita para a fase da Arbitragem, nomeadamente audiência de julgamento em sede do Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM.</p> <p>Contactos do Serviço de Defesa do Consumidor (SDC): Rua da Boa Viagem, nº 36 – 2º 9060-027 Funchal Tel.: + 351 291 200 240 Fax: + 351 291 200 241 E-mail: sdc.srias@madeira.gov.pt Internet: http://sdc.madeira.gov.pt/</p> <p>Atendimento presencial (na Loja do Cidadão): Dias úteis: das 8:30 às 19:30 Local: Gabinete de Atendimento-Balcão nº 19 Avenida Arriaga, nº 42-A 9000-064 Funchal</p> <p>O SDC também disponibiliza formulário eletrónico para reclamações.</p> <p>O SDC está notificado como entidade de mediação nos termos da Recomendação da Comissão Europeia 2001/301/CE</p>

ENTIDADES COM COMPETÊNCIA ESPECIALIZADA NACIONAL

**CASA
CIMPAS
ERSE
PROVEDOR APAVT**



CENTROS
DE ARBITRAGEM



CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL (CASA)

www.arbitragemauto.pt/

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.



	CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL (CASA) www.arbitragemauto.pt/																		
Âmbito	<p>Todos os conflitos de consumo decorrentes da prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel; da revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes; da compra e venda de peças, órgãos e quaisquer outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis; da compra e venda de veículos novos ou usados e dos serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento.</p>																		
Área geográfica abrangida	<p>Todo o território nacional (Continente e Regiões Autónomas)</p>																		
Valor limite	<p>Sem limite</p>																		
Custo	<table border="1" data-bbox="302 510 631 869"> <thead> <tr> <th>Ação (€)</th> <th>Preparo (€)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0- 500</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>500,01- 1 875</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>1 875,01- 3 750</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>3 750,01- 7 500</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>7 500,01- 15 000</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>15 000,01- 25 000</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>25 000,01- 40 000</td> <td>450</td> </tr> <tr> <td>Mais de 40.000</td> <td>500</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="654 565 890 686">Se as partes optarem pela constituição de um tribunal coletivo, o preparo correspondente será acrescido de 10%.</p> <p data-bbox="654 718 901 814">Interposição de recurso da decisão arbitral: pagamento, pelo recorrente, de um preparo no valor de 100 €</p>	Ação (€)	Preparo (€)	0- 500	40	500,01- 1 875	80	1 875,01- 3 750	120	3 750,01- 7 500	200	7 500,01- 15 000	250	15 000,01- 25 000	300	25 000,01- 40 000	450	Mais de 40.000	500
Ação (€)	Preparo (€)																		
0- 500	40																		
500,01- 1 875	80																		
1 875,01- 3 750	120																		
3 750,01- 7 500	200																		
7 500,01- 15 000	250																		
15 000,01- 25 000	300																		
25 000,01- 40 000	450																		
Mais de 40.000	500																		
Tempo médio de resolução	<p>44 dias</p>																		
Informações e Reclamações	<p>Atendimento telefónico e presencial: Dias úteis das 9:30 às 17:30</p> <p>Disponibiliza formulários eletrónicos para pedidos de informação e para reclamações</p>																		
Contactos	<p>Av. República, 44, 3º Esq. 1050-194 LISBOA</p> <p>Tel.: + 351 217 827 330 / + 351 217 951 696</p> <p>Tlm: + 351 918 713 378 / + 351 964 771 928</p> <p>Fax: + 351 217 952 122</p> <p>E-mail: info@arbitragemauto.pt</p> <p> https://www.facebook.com/aavlsa</p>																		




CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO, PROVEDORIA E ARBITRAGEM DE SEGUROS (CIMPAS)

www.cimpas.pt/

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.



	<p style="text-align: center;">CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO, PROVEDORIA E ARBITRAGEM DE SEGUROS (CIMPAS) www.cimpas.pt/</p>
<p>Âmbito</p>	<p>Conflitos decorrentes de quaisquer contratos de seguro.</p> <p>Nesta fase, o CIMPAS conta com a Adesão dos Seguradores, na resolução de litígios decorrentes dos seguintes ramos:</p> <p>Seguro automóvel; Seguro multirriscos (habitacional e comercial); Seguro de responsabilidade civil (do caçador, de uso e porte de arma, de exploração e familiar).</p> <p>O sinistro deverá ter ocorrido em qualquer lugar do território nacional</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Todo o território nacional (Continente e Regiões Autónomas)</p>
<p>Valor limite</p>	<p>Sem limite no Ramo Automóvel Limite de € 50.000,00 por Reclamação nos ramos MR e RC</p>
<p>Custo</p>	<p>A informação e os contactos iniciais com as partes, tendo em vista a resolução amigável do diferendo, são gratuitas;</p> <p>Caso o processo prossiga, por vontade das partes, para a Arbitragem, haverá lugar ao pagamento de despesas processuais no valor de 3% do valor da causa, com um mínimo de € 60,00 e um máximo de € 600,00.</p> <p>Se as partes acordarem na realização de uma Conferência Inicial de Mediação em momento prévio ao julgamento arbitral, e, da mesma, resultar um acordo, será restituído, a cada uma das partes, o montante correspondente a 25% do valor pago a título de despesas processuais.</p>
<p>Tempo médio de resolução</p>	<p>90 dias</p>

<p>Informações</p>	<p>Atendimento telefónico e presencial (em Lisboa e no Porto): Dias úteis das 9:30 às 17:30</p> <p>Disponibiliza formulário eletrónico para reclamações</p>
<p>Contactos</p>	<p>LISBOA Av. Fontes Pereira de Melo, nº 11 – 9º Esq.º 1050-115 LISBOA</p> <p>Tel.: + 351 213 827 700 Fax: + 351 213 827 708 E-mail: geral@cimpas.pt provedoria@cimpas.pt</p> <p>PORTO Rua do Infante Henrique, nº 73, Piso 1 4050-297 PORTO</p> <p>Tel.: +351 226 069 910 Fax: + 351 226 094 110 E-mail: cimpasnorte@cimpas.pt</p>
<p>Informação adicional</p>	<p>O CIMPAS só intervém depois de a pretensão ter sido diretamente apresentada ao Segurador.</p>


**ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS
- ERSE**

www.erse.pt

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.



 ERSE <small>ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS</small>	<p align="center">ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS - ERSE</p> <p align="center">www.erse.pt</p>
Âmbito	Conflitos de consumo decorrentes do fornecimento de energia: eletricidade e gás natural.
Área geográfica abrangida	Todo o território nacional (Continente e Regiões Autónomas)
Valor limite	Gratuito
Tempo médio de resolução	90 dias
Informações e Reclamações	<p>Atendimento exclusivo para consumidores: Tel.: + 351 808 102 010 (dias úteis das 15:00 às 18:00) Fax: + 351 212 484 403</p> <p>Disponibiliza formulário eletrónico para pedidos de informação e para reclamações</p>
Contactos	<p>Rua Dom Cristóvão da Gama 1 - 3 Lisboa, 1400-113</p> <p>Tel.: + 351 213 033 200 Fax: + 351 213 033 201 E-mail: erse@erse.pt</p>
Informação adicional	<p>A ERSE não pode impor soluções em conflitos concretos (ex. indemnização por danos, reparação de bens, restituição de valores pagos).</p> <p>Para obter uma decisão sobre um litígio, a lei obriga os fornecedores de eletricidade e de gás natural, por serem serviços públicos essenciais, a comparecer no tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo da Rede de Arbitragem de Consumo.</p>


**PROVEDOR DO CLIENTE
DAS AGÊNCIAS
DE VIAGENS E TURISMO**

www.provedorapavt.com

Integra a Lista de entidades de RALC, elaborada pela
Direção-Geral do Consumidor,
de acordo com o art.º 17.º da Lei n.º 144/2015 e
comunicada à Comissão Europeia.

Está ligado à Plataforma
de Resolução de Litígios em Linha.



	<p style="text-align: center;">PROVEDOR DO CLIENTE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO www.provedorapvt.com</p>
<p>Âmbito</p>	<p>Conflitos de consumo decorrentes de contratos celebrados com agências de viagens e turismo associadas APAVT</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Todo o território nacional (Continente e Regiões Autónomas)</p>
<p>Valor limite</p>	<p>Sem limite</p>
<p>Custo</p>	<p>Gratuito</p>
<p>Tempo médio de resolução</p>	<p>30 dias</p>
<p>Informações e Reclamações</p>	<p>Informações por <i>e-mail</i></p> <p>Formulário eletrónico para pedidos de informação e para reclamações</p> <p>Reclamações: podem também ser apresentadas por carta ou <i>e-mail</i></p>
<p>Contactos</p>	<p>Rua Rodrigues Sampaio, 170-1º Lisboa, 1169-120</p> <p>Tel.: + 351 213 553 010 Fax: + 351 213 145 080 E-mail: provedor@provedorapvt.com</p> <p> https://www.facebook.com/Provedordocliente  https://twitter.com/provedorviagens</p>
<p>Informação adicional</p>	<p>As reclamações devem ser apresentadas no prazo máximo de 20 dias úteis a contar do fim da viagem a que respeitam ou da data em que a mesma se deveria ter realizado.</p>

COM O APOIO DE:



DIREÇÃO-GERAL

CONSUMIDOR



Cofinanciado pela
União Europeia

Centro Europeu do Consumidor - Pç. Duque de Saldanha, 31 -1.º
1069-013 Lisboa - Portugal - Telf.: +351 213 564 750 - Fax: +351 213 564 719
euroconsumo@dg.consumidor.pt - <http://cec.consumidor.pt>