

Informação geral relativa a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

A Resolução Alternativa de Litígios de Consumos (RAL) abrange a mediação, a conciliação e a arbitragem. As entidades RAL são as entidades autorizadas a efetuar a mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo em Portugal que devem estar inscritas na lista de entidades RAL previstas pela Lei n.º 144/2015.

Publicada em 8 de setembro p.p., a Lei 144/2015 aprovou o novo enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução alternativa (extrajudicial) de litígios de consumo, criando em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo e estabelecendo um dever de informação, para as empresas fornecedoras de bens ou prestadoras de serviços da existência dos Centros de Resolução alternativo de litígios existentes e aplicáveis ao setor onde as empresas se enquadram.

O consumidor deve sempre contactar primeiro o fornecedor do bem ou o prestador do serviço para tentar resolver o problema.

Em caso do litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

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

Telefone: 239 821 690

E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

Sítio de Internet: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Mais informações em Portal do Consumidor: www.consumidor.gov.pt