

Resolução Alternativa de Litígios

Em cumprimento da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informamos que, em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer a uma **Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL)**.

A União Europeia criou uma plataforma de apoio aos consumidores para a apresentação de reclamações relativas a qualquer litígio em que estejam envolvidos. Disponibilizamos aqui toda a informação necessária para que possa exercer o seu direito de reclamação junto de uma entidade oficial, terceira e imparcial ao processo ("**entidade de resolução de litígios**"), que o ajudará a resolver o litígio em questão.

Se ficou insatisfeito com a aquisição de um bem ou serviço prestado pelo Hotel Grão Vasco, ou com a solução por nós apresentada para resolver a situação, pode aceder à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha (RLL), disponível em:

 <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

O que é a Resolução Alternativa de Litígios (RAL)?

A resolução alternativa de litígios é a possibilidade que todos os consumidores têm de recorrer a entidades oficiais que os ajudem a resolver, ou a orientar, um conflito de consumo, sem necessidade de recorrer aos Tribunais.

Regra geral, o procedimento funciona assim: o cliente solicita a intervenção de um terceiro imparcial que atua como intermediário entre si e o comerciante visado pela reclamação. Esse intermediário pode sugerir uma solução, propor uma decisão vinculativa para ambas as partes, ou reunir as partes para que encontrem uma solução em conjunto.

Este processo é também conhecido por outros nomes, como **mediação, conciliação, arbitragem** ou **comissão competente no âmbito dos litígios de consumo**.

De um modo geral, a resolução alternativa de litígios é menos dispendiosa, menos formal e mais rápida do que a via judicial.

Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer, nomeadamente, às seguintes entidades:

CNIACC — Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo Rua D. Afonso Henriques, 1 · 4700-030 Braga Tel.: 253 619 107 · E-mail: geral@cniacc.pt
www.arbitragemdeconsumo.org

CACCL — Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Rua dos Douradores, 116, 2.º · 1100-207 Lisboa Tel.: 218 807 030
www.centroarbitragemlisboa.pt

CACCVA — Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral Rua Capitão Alfredo Guimarães, 1 · 4800-019 Guimarães Tel.: 253 422 410
www.triave.pt

CICAP — Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (Tribunal Arbitral de Consumo) Rua Damião de Góis, n.º 31, Loja 6 · 4050-225 Porto Tel.: 225 508 349
www.cicap.pt

CIMAAL — Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha · 8005-131 Faro Tel.: 289 823 135 www.consumidoronline.pt

CIAB — Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) Rua D. Afonso Henriques, 1 (Ed. Junta de Freguesia da Sé) · 4700-030 Braga Tel.: 253 617 604 www.ciab.pt

CIMPAS — Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros www.cimpas.pt



Nota: o Hotel Grão Vasco encontra-se localizado no distrito de Viseu, área abrangida, em regra, pelo CNIACC, entidade competente para as zonas do território nacional não cobertas por outros centros de arbitragem regionais.

Este texto é meramente informativo, nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, e não substitui a consulta direta das entidades acima indicadas para confirmação de contactos, competência territorial e procedimentos atualizados.