

Conhece as 12 Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo?

Sabia que existem 12 Entidades reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor que podem resolver conflitos de consumo, em Portugal?

Sabia que todos os consumidores podem recorrer a uma entidade desta natureza, desde que adquiram um bem ou lhe seja prestado um serviço, no Continente e Ilhas?

Sabia que todo o território se encontra coberto?

Sabia que as Entidades de Resolução Alternativa de litígios de Consumo resolvem conflitos de consumo, utilizando mecanismos de resolução extrajudicial como a mediação, conciliação e arbitragem?

Recorrer às Entidades de Resolução Alternativa de litígios de Consumo é:

- RÁPIDO – resolução em menos de 90 dias, em regra;
- FÁCIL – reclamação online em formulário próprio e mediação habitualmente online;
- ACESSÍVEL – sem qualquer custo na maior parte das entidades e custos reduzidos nas restantes;
- EFICAZ – em conflitos até 5.000 euros a mediação e arbitragem é agora obrigatória. Nos Serviços Públicos Essenciais de qualquer valor a arbitragem é obrigatória;
- CREDÍVEL – Entidades reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor. Se forem Centros de Arbitragem são também autorizados pelo Ministério da Justiça. Entidades imparciais e com colaboradores habilitados.
- ESPECIALIZADO - Algumas entidades especializadas (setor automóvel; seguros; agências de viagens).

Conheça estas entidades no site da [Direção-Geral do Consumidor](#)

Conheça o mapa detalhado das Entidades RAL

ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RAL)

Lei 144/2015, de 8 de setembro na sua redação atual

É um consumidor?

Pessoa física que adquira bens ou serviços a um profissional, que se destinem a uso privado.

Tem um conflito com uma empresa?

Pode resolver o conflito através da mediação, conciliação e arbitragem.

Qual é a entidade RAL competente?

O local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou prestação de serviços determina qual é a Entidade RAL competente. Verifique qual a entidade cuja competência se aplica ao seu caso concreto.

Caso não haja um Centro territorial específico, deve recorrer ao CNIACC (centro nacional) que tem competência residual.

Competência genérica regional

Braga e Viana do Castelo
CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

Porto
CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Guimarães
TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa

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

Lisboa
CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Faro
CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve

Funchal
CACC RAM - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

Competência genérica nacional

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Competência genérica nacional, mas não exclusiva de consumo

CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Competência especializada nacional

CASA - Centro de Arbitragem do Setor Automóvel
CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros
Provedor APAVT - Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo

A Direção-Geral do Consumidor é responsável pelo acompanhamento das Entidades RAL.



Atualizado em outubro/2019

Praça Duque de Saldanha, nº 31 - 1069-013 Lisboa - Telefone: 21 356 46 00
www.consumidor.gov.pt / dgcc@dg.consumidor.pt