

## **INFORMAÇÃO - Resolução alternativa de litígios de consumo**

Através da Lei n.º 144/2015, publicada em 8 de Setembro, foi transposta para a Ordem Jurídica Portuguesa a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, datada de 21/05/2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo.

Esta nova legislação visa melhorar a divulgação dos meios de resolução alternativa de litígios junto dos consumidores, proporcionar respostas mais céleres, mais económicas e mais próximas dos cidadãos quando ocorram situações de conflitos de consumo e ajudar ao descongestionamento dos tribunais comuns.

O citado diploma legal cria uma rede de arbitragem de consumo e atribui à Direção-Geral do Consumidor a competência para organizar a inscrição e a divulgação de uma lista de entidades de resolução alternativa de litígios, abreviadamente designadas por Entidades RAL.

São criados procedimentos a que os consumidores podem recorrer para procurar uma solução extrajudicial (fora dos tribunais comuns) simples, rápida e com custos reduzidos, para resolver conflitos com fornecedores de bens ou prestadores de serviços. Inclui a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Assim, nos termos e para os efeitos previstos pelo Art. 18º da citada Lei nº 144/2015, informamos que, com vista à resolução de litígios de consumo, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.

Encontra-se disponíveis a seguinte Entidades RAL:

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

Telefone: 21 384 74 84

E-mail: [cniacc@fd.unl.pt](mailto:cniacc@fd.unl.pt)

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa

Campus de Campolide

1099-032 Lisboa

Para mais informações deverá consultar o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)