



**VISATEAM**

CONSULTORIA E TRATAMENTO DE VISTOS

## Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Um novo regime jurídico: a Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, que veio transpor a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, criando em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo.

### **Os procedimentos que estão abrangidos**

Os procedimentos de resolução extrajudicial de litígios promovidos por uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL), quando:

- Os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços.
- Não Respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços.
- Sejam celebrados entre um fornecedor de bens ou prestador de serviços e consumidores estabelecidos e residentes, respetivamente, em Portugal e na União Europeia.

### **Deveres da Empresas:**

Todos os fornecedores de bens e prestadores de estão obrigados a informar os consumidores sobre as entidades RAL.

As entidades de RAL no Porto e em Lisboa.



**VISATEAM**

CONSULTORIA E TRATAMENTO DE VISTOS

Porto

**Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto**

Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto

Tel.: 225 508 349 / 225 029 791 / Fax: 225 026 109

E-mail: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt)

web: [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)

**Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**

Rua dos Douradores, 116, 2º – 1100-207 LISBOA

Tel: 218 807 030 / Fax: +351 218 807 038

E-mail: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt) /  
[director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt)

web: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)