

## **Centro Resolução Litígios**

A resolução alternativa de litígios é a possibilidade que todos os consumidores têm ao seu dispor de recorrer a entidades oficiais que os ajudem na resolução, ou orientação de algum conflito, antes de abrirem processos litigiosos nos Tribunais.

Os clientes que sejam definidos como consumidores pela Lei 144/2015 e que tenham celebrado contratos de compra e venda e/ou prestação de serviços têm o direito a recorrer a entidades oficiais que os ajudem na resolução de algum conflito que tenha por objeto tais contratos, sem prejuízo de recorrerem aos Tribunais Judiciais. A lista atualizada das entidades de Resolução Alternativa de Litígios disponíveis nos termos do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, estão elencadas no Portal do Consumidor, acessível através do sítio eletrónico [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt). Para mais informação poderá igualmente consultar a Lei 144/2015. Mais informamos que, para dirimir litígios que tenham origem em compras online, poderá recorrer a um sistema de resolução, denominado de “Plataforma ODR - Online Dispute Resolution/ RLL”, criada pela EU. Poderá aceder a tal plataforma através do sítio electrónico: Resolução de Litígios em Linha

Em qualquer caso, poderá contactar o centro abaixo designado.

Entidades para a Resolução Alternativa de Litígios

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

Telefone: 213 129 850 (opção 5)

Fax: 213 534 061

Email: [cal@crl.ao.pt](mailto:cal@crl.ao.pt)