

Sabia que os conflitos de consumo até 5.000€ estão sujeitos à mediação e arbitragem necessária?



Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto



Conhece as novas regras sobre a resolução de conflitos de consumo?

A quem se destinam? – Ao consumidor (pessoa singular que adquire bens ou serviços a um profissional/empresa, para fins privados).

São aplicáveis – À resolução de conflitos de consumo através da mediação e da arbitragem.

Valor – Conflitos de consumo até 5.000 €.

A partir de quando se aplicam? A todos os conflitos de consumo que ocorram a partir de 16 de setembro de 2019.

Como resolver um conflito? – Quando o consumidor não consegue resolver o seu problema junto do profissional/empresa deve apresentar reclamação na Entidade de Resolução Alternativa de Litígios competente, juntando toda a documentação relevante.

Prazo para a resolução do conflito – até 90 dias, em média.

Onde? - Nas Entidades legalmente autorizadas para resolver conflitos de consumo em Portugal (Centros de Arbitragem).

Tenha em atenção que os Centros de Arbitragem operam em função da sua competência territorial (área geográfica) e em função da matéria (tipo de litígios que podem resolver).

Qual o Centro de Arbitragem Competente?

O local da celebração do contrato de compra e venda de um bem ou da prestação de serviços, determina, em regra, o Centro de Arbitragem competente.

Mas há exceções: por exemplo, nos casos das vendas *online*, em regra, é competente o Centro de Arbitragem correspondente ao domicílio do consumidor.

Verifique o local da celebração do contrato que originou o conflito e escolha, na lista que se segue, a entidade cuja competência territorial se aplica ao seu caso concreto. Caso não haja um Centro de Arbitragem que cubra determinada área geográfica, e apenas nesta situação, deve recorrer ao CNIACC (centro nacional).

[Centro de Arbitragem de Conflitos da Região de Coimbra \(CACRC\)](#)

[Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa \(CACCL\)](#)

[Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira \(CACC RAM\)](#)

[Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto \(CICAP\)](#)

[Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa \(TRIAVE\)](#)

[Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo \(Tribunal Arbitral de Consumo\) \(CIAB\)](#)

[Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve \(CIMAAL\)](#)

[Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo \(CNIACC\)](#)

Existe ainda um centro com competência em todo o território que, embora não em regime de exclusividade, também resolve conflitos de consumo.

[Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa \(CAUAL\)](#)

Tenha em atenção que para o setor automóvel; seguros e reclamações contra agências de viagens associadas da APAVT – Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo existem ainda as seguintes entidades:

[Centro de Arbitragem do Sector Automóvel \(CASA\)](#)

[Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros \(CIMPAS\)](#)

[Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo \(Provedor APAVT\)](#)

Os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em território nacional devem informar os consumidores relativamente às entidades disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal.



CENTROS
DE ARBITRAGEM

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO



Uma justiça:

- Simples
- Rápida
- Acessível

Resolução de conflitos através
de Mediação, Conciliação e Arbitragem

Agora é mais fácil resolver conflitos de consumo!



Praça Duque de Saldanha, nº 31 1069-013 Lisboa - Telefone: 21 356 46 00 / Email : dgc@dg.consumidor.pt
Linha Atendimento ao Consumidor: 213 847 483

www.consumidor.gov.pt



novembro 2019

