

## Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

### RAL

Em cumprimento com o dever de informação ao consumidor e de acordo com o definido no artigo 18.º, n.º 1, da Lei 144/2015, de 8 de setembro, informamos os nossos clientes que para a resolução de qualquer conflito proveniente da nossa prestação de serviços, e que apesar de não estarmos vinculados a uma ERAL por adesão ou imposição legal, os nossos clientes poderão consultar neste documento a lista das entidades de RAL existentes e efetuar a livre escolha.

### O que deve saber sobre a resolução alternativa de litígios (RAL)?

A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (vulgarmente designada RAL) abrange a mediação, a conciliação e a arbitragem. Existe um conjunto de entidades independentes (constituído nomeadamente pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, como o CNIACC), com pessoal especializado e que, de modo imparcial, ajudam o consumidor e a empresa a chegar a uma solução amigável por via da mediação ou da conciliação. Caso esse acordo não seja alcançado pode ainda recorrer-se ao tribunal arbitral, através de um processo simples e rápido.

*Texto: CNIACC*

### Lista de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios

1. CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo  
Tel.: 213 847 484; E-mail: cniacc@unl.pt
2. CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Tel.: 289 823 135; E-mail: cimaal@mail.telepac.pt
3. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra  
Tel.: 239 821 690/289. E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com
4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa  
Tel.: 218 807 000 / 218807030. E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt;  
director@centroarbitragemlisboa.pt
5. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto  
Tel.: 225 508 349 / 225 029 791; E-mail: cicap@mail.telepac.pt
6. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral  
Tel.: 253 422 410; E-mail: triave@gmail.com
7. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)  
Tel.: 253 617 604; E-mail: geral@ciab.pt
8. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira  
Morada: Rua Direita, 27 – 1º Andar, 9050-405 Funchal;  
E-mail: centroarbitragem.sras@govmadeira.pt

9. Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros Lisboa  
Tel.: 213 827 700; E-mail: geral@cimpas.pt. Web: www.cimpas.pt.

Para mais informações consulte o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, <https://www.cniacc.pt/pt/>, ou Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt), para análise daquelas ou de outras entidades disponíveis, em permanente atualização.

Versão de:  
*8 de dezembro de 2020*