

Resolução de Litígios Online

Estimado cliente,

Em caso de litígio, qualquer consumidor residente em Portugal e na União Europeia pode exercer o seu direito de reclamação junto de uma entidade oficial, terceira e imparcial ao processo. Neste âmbito, a **{nome da loja}** disponibiliza toda a informação para que possa exercer o seu direito de reclamação.

Se por algum motivo ficou insatisfeito com a compra realizada na nossa loja online, pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) de consumo, conforme a listagem abaixo:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
- CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)
- CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
- Comissão Europeia
- {LISTAR OUTRAS ENTIDADES}

Pode também formalizar as suas queixas e reclamações, relativas a compras efectuadas na nossa loja online, contactando a **{nome da loja}** através do e-mail **{inserir e-mail}** ou da linha de apoio **{número da linha}**, disponível das **{horário de abertura}** às **{horário de fecho}**, nos dias úteis.

Para verificar mais informações sobre estes processos, sugerimos também a consulta do site da Direcção-Geral do Consumidor: www.consumidor.pt.

O que é a resolução alternativa de litígios de consumo?

Trata-se de um mecanismo que possibilita a todos os consumidores o recurso a entidades oficiais que possam auxiliar na resolução de um qualquer conflito com uma entidade comerciante, sem antes ser necessário abrir um processo litigioso em Tribunais.

Qual o papel destas entidades na resolução do conflito?

Estas entidades actuam como intermediários entre o consumidor e o comerciante que é alvo da reclamação. O intermediário pode impor uma solução a ambas as partes, ou procurar reunir as mesmas para que seja possível chegar a uma solução. A resolução alternativa de litígios é, por norma, menos dispendiosa, menos formal e mais rápida do que a via judicial.