

ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RAL)

Lei 144/2015, de 8 de setembro na sua redação atual

É um consumidor?



Pessoa física que adquire bens ou serviços a um profissional, que se destinem a uso privado.

Tem um conflito com uma empresa?



Pode resolver o conflito através da mediação, conciliação e arbitragem.

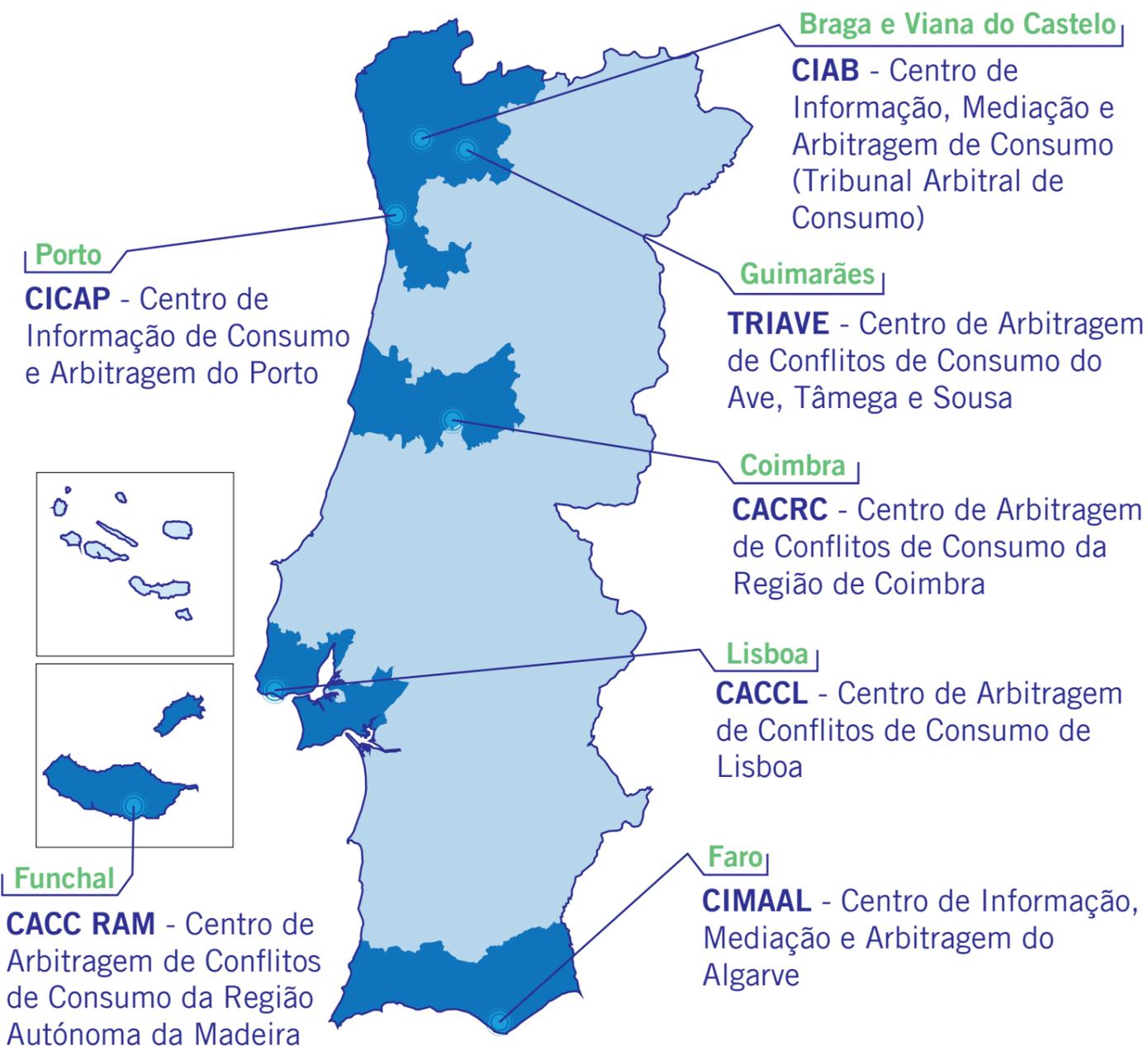
Qual é a entidade RAL competente?



O local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou prestação de serviços determina qual é a Entidade RAL competente. Verifique qual a entidade cuja competência se aplica ao seu caso concreto.

Caso não haja um Centro territorial específico, deve recorrer ao CNIACC (centro nacional) que tem competência residual.

Competência genérica regional



Competência genérica nacional

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

Competência genérica nacional, mas não exclusiva de consumo

CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Competência especializada nacional

CASA - Centro de Arbitragem do Setor Automóvel

CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros

Provedor APAVT - Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo

A Direção-Geral do Consumidor é responsável pelo acompanhamento das Entidades RAL.



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo



DGC

DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

ECONOMIA E TRANSIÇÃO DIGITAL

Atualizado em outubro/2020

Praça Duque de Saldanha, nº 31 - 1069-013 Lisboa - Telefone: 21 356 46 00

www.consumidor.gov.pt / dgc@dg.consumidor.pt