

Serve o presente para informar a **Lei nº 144/2015** que veio impor às empresas a obrigação de divulgarem os mecanismos de **resolução alternativa de litígios (RAL)**, competentes para a resolução de conflitos de consumo.

A legislação inclui uma norma transitória que concede às empresas (fornecedores de bens e prestadores de serviços), **o período de 6 meses**, ou seja, **até 23 de Março de 2016**, para se adaptarem e cumprirem com esta obrigação de divulgação das entidades de RAL competentes, segundo a área geográfica, conforme informação em anexo.

Quem não cumprir a lei pode ser objeto de um processo de contraordenação, instruído pela **ASAE** e as **coimas** situam-se, para as pessoas singulares, entre **€ 500 e € 5.000** e, para as pessoas colectivas, entre **€ 5.000 e € 25.000**.

Todas as empresas têm que **informar os consumidores sobre a existência de um Centro de Arbitragem com competência** para resolver algum conflito que surja entre a empresa e o consumidor, no momento de qualquer transação, no seu site e nos contratos, ou noutro meio duradouro (**ex: venda a dinheiro, fatura, recibo, letreiro, autocolante**).

Estas informações devem ser prestadas de **forma clara, compreensível e adequada ao tipo de bem e serviço que é vendido ou prestado, e serem facilmente acessíveis (visíveis) ao consumidor**.

De forma a cumprirem as obrigações impostas por esta lei, junto enviamos um letreiro que deve ser afixado na parede ou apostado no balcão de venda.

**Fonte:** Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro de 2015.

**ANEXO**

**Em caso de litígio**

o consumidor pode recorrer à resolução alternativa de litígios de consumo (RAL)

contacte diretamente o Centro de Arbitragem xxxxx (ver informação em anexo)

Mais informações em Portal do Consumidor disponível em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

**controlsafe** **controlfood** **controlmed** **controlpragas**  
SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO, LDA. SEGURANÇA ALIMENTAR SAÚDE NO TRABALHO PREVENÇÃO E CONTROLO DE PRAGAS

[www.controlsafe.pt](http://www.controlsafe.pt) | [gead@controlsafe.pt](mailto:gead@controlsafe.pt) | TEL.252 992 135 | FAX 252 993 112

**Todo o tipo de conflitos de consumo**

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

**Área geográfica de abrangência:** Atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional.

**Contactos:**

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa  
Campus de Campolide 1099-032 Lisboa  
Tel: +351 21 3847484 – das 15.00h às 17.00h / 91 922 55 40/  
Fax: +351 21 384 52 01  
E-mail: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt)  
Web: <http://www.arbitragemdeconsumo.org/>  
<https://www.facebook.com/cniacc>

- ✓ **CACCL - Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**

**Área geográfica de abrangência:** Contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.

**Contactos:**

Rua dos Douradores, 116, 2º / 3º P-1100-207 LISBOA

Tel: +351 21 880 70 00

Fax: +351 21 880 70 38

E-mail: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt); [director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt)

Web: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)

✓ **TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave**

**Área geográfica de abrangência:** Contratos celebrados nos municípios de: Cabeceiras de Basto, Guimarães, Felgueiras, Fafe, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vizela, Vieira do Minho.

**Contactos:**

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019, Guimarães.

Tel: +351 253 422 410

Fax: +351 253 422 411

E-mail: [triave@gmail.com](mailto:triave@gmail.com)

Web: [www.triave.pt](http://www.triave.pt)

✓ **CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo**

**Área geográfica de abrangência:** Contratos celebrados nos municípios de: Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho, Vila Verde e Viana do Castelo.

**Contactos:**

**BRAGA**

Rua D Afonso Henriques, nº 1 (Ed Junta de Freguesia da Sé)

4700 - 030 Braga

Tel: +351 253 617 604

Fax: +351 253 617 605

E-mail: [geral@ciab.pt](mailto:geral@ciab.pt)

**VIANA DO CASTELO**

Av. Rocha Paris, nº 103 (Edifício Vila Rosa)

4900 - 394 Viana do Castelo

Tel: +351 258 809 335

Fax: +351 258 809 389

E-mail: [ciab.viana@cm-viana-castelo.pt](mailto:ciab.viana@cm-viana-castelo.pt)

Web: [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)

✓ **CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto**

**Área geográfica de abrangência:** Área Metropolitana do Porto (Municípios de Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Paredes, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia (Competência territorial)

**Contactos:** Rua Damião de Góis, nº 31, Loja 6  
4050-225 Porto  
Tel: +351 22 550 83 49  
Fax: +351 22 502 61 09  
E-mail: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt)  
Web: [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)

✓ **CACC-RAM – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira**

**Área geográfica de abrangência:** Toda a Região Autónoma da Madeira

**Contactos:**  
Rua da Figueira Preta, nº 10, 3º andar  
9050-014 Funchal  
Tel: +351 291 750 330  
Fax: +351 291 750 339  
E-mail: [centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt](mailto:centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt)

✓ **CACCDC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra**

**Área geográfica de abrangência:** Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares e Miranda do Corvo

**Contactos:**  
Av. Fernão de Magalhães, 240- 1º  
3000-172 Coimbra  
Tel: +351 239 821 289 / +351 239 821 690  
Fax: +351 239 821 690  
E-mail: [geral@centrodearbitragemdecoimbra.com](mailto:geral@centrodearbitragemdecoimbra.com)  
Web: <http://caccdc.org.pt/>

- ✓ **CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve**

**Área geográfica de abrangência:** Vila do Bispo, Aljezur, Lagos, Monchique, Portimão, Silves, Lagoa, Albufeira, Loulé, S. Brás, Faro, Olhão, Tavira, Castro Marim, Vila Real de S. António, Alcoutim.

**Endereço postal:**

Estrada da Penha, Edifício Ninho de Empresas (Edifício da ANJE), sala 26

8000 - 151 Faro

Tel: 289 823 135

Fax: 289 812 213

E-mail: [cimaal@mail.telepac.pt](mailto:cimaal@mail.telepac.pt)

Web: <http://www.cimaal.pt/home/>