

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

Artigo 18.º - Obrigações dos operadores económicos - Informação aos consumidores sobre as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

SOU UMA EMPRESA OU UM EMPRESÁRIO EM NOME INDIVIDUAL

Sou obrigado a ser aderente de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo?

Não. A adesão a um centro de arbitragem é, em regra, um ato voluntário.

(Mas a lei impõe a arbitragem necessária para os Serviços Públicos Essenciais para a resolução de um litígio concreto, sempre que o consumidor assim o solicite, e existem ainda obrigações específicas para os prestadores de serviços de pagamentos - instituições de crédito e instituições de pagamento).

A adesão um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo tem custos?

Não. A adesão é gratuita.

**SOU UMA EMPRESA OU EMPRESÁRIO EM NOME INDIVIDUAL
E NÃO ADERI A UM CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

Como posso saber qual é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo que devo indicar aos consumidores?

O local da celebração do contrato de compra e venda de um bem ou da prestação de serviços determina o centro de arbitragem competente.

Exemplificando:

Tenho uma loja localizada na área metropolitana de Lisboa: o Centro competente é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, que abrange toda a área metropolitana dessa cidade.

Tenho uma loja localizada na área metropolitana do Porto e outra no Algarve: os Centros competentes são, respetivamente, o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, que abrange toda a área metropolitana dessa cidade, e o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, que abrange todo o Distrito do Algarve.

Tenho uma loja localizada no Distrito de Beja: o Centro de Arbitragem competente é o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, que tem competência em todo o território que não esteja coberto por outros centros de arbitragem.

Tenho uma loja localizada no.....*Em resumo: o local da celebração do contrato que, em regra, coincide com o do estabelecimento comercial do operador económico indica qual o Centro competente. Deve ser consultada a lista de Entidades de Resolução de Litígios de Consumo (onde estão os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo) e verificar que partes do território nacional cobrem.*

ATENÇÃO: Todo o território nacional está coberto por um determinado centro de arbitragem de conflitos de consumo.

Não tenho uma loja, só vendo ou presto serviços *online*, qual o Centro de Arbitragem competente?

Nos casos das vendas *online* em regra é competente o Centro da Arbitragem de Conflitos de Consumo correspondente ao domicílio do consumidor. Assim, as empresas que vendam bens ou serviços através da Internet devem informar os consumidores sobre todos os Centros de Arbitragem existentes.

Há Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo especializados nalguma matéria de consumo?

Sim. Existem dois Centros de competência especializada que cobrem todo o território nacional, na área da venda e reparação automóvel e na área dos seguros. Preferencialmente, as empresas que exercem estas atividades devem informar os consumidores sobre estes centros específicos.

Existe algum modelo de dístico de informação ao consumidor sobre a existência de uma entidade de resolução de litígios de consumo (centros de arbitragem de conflitos de Consumo)?

Não

Caso não exista contrato escrito a informação deve ser prestada noutro suporte duradouro, nomeadamente num letreiro afixado na parede ou aposto no balcão de venda, em folheto acessível ou na fatura entregue ao consumidor.

**SOU UMA EMPRESA OU UM EMPRESÁRIO EM NOME INDIVIDUAL
E QUERO ADERIR A UM CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

Como posso aderir a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo?

Deve contactar o centro de arbitragem em causa e fazer diretamente o seu pedido de adesão.

Como sei qual é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo a que devo aderir?

O local da celebração do contrato de compra e venda de um bem ou da prestação de serviço determina o centro de arbitragem competente.

Veja os exemplos atrás apresentados.

Existem dois Centros de competência especializada que cobrem todo o território nacional, na área da venda e reparação automóvel e na área dos seguros. Preferencialmente, as empresas que exercem estas atividades devem aderir a estes centros específicos.

Sem prejuízo de os operadores económicos poderem dar cumprimento à obrigação de informação dos consumidores através de outros suportes duradouros, indicam-se de seguida sugestões de dísticos de informação que podem ser utilizados.

Para empresas aderentes de um centro de arbitragem, sugere-se o seguinte modelo de dístico:



Para as empresas com estabelecimentos comerciais, que não sejam aderentes de um centro de arbitragem:

Nota: Os operadores económicos que optem por utilizar esta sugestão de dístico deverão escolher o dístico correspondente ao município no qual se localize o estabelecimento comercial (onde é celebrado o contrato).

REGIÃO CENTRO:

LISBOA

Com estabelecimento comercial na área metropolitana de Lisboa (Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira).

Dístico 1

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Tel.: 218 807 000 / 218807030

E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt

Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em
www.consumidor.pt

(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

COIMBRA:

Com estabelecimento comercial no Distrito de Coimbra (municípios de Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares e Miranda do Corvo), sugere-se o Dístico 2.

Para os estabelecimentos comerciais localizados no município de **Pampilhosa da Serra** sugere-se a opção pelo Dístico 3:

Dístico 2

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Tel.: 239 821 690 / 289

E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

Web: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em

www.consumidor.pt

(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

Dístico 3

Com estabelecimento no município de Pampilhosa da Serra

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:



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

Tel.: 213 847 484

E-mail: cniacc@unl.pt

Web: www.arbitragemdeconsumo.org / www.facebook.com/cniacc

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em

www.consumidor.pt

(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

REGIÃO NORTE

ÁREA METROPOLITANA DO PORTO:

Com estabelecimento comercial nos municípios de Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Paredes, Porto, Santa Maria da Feira, São João da Madeira, Vale da Cambra, Valongo, Vila Nova de Gaia), sugere-se a opção pelo Dístico 4.

Dístico 4

Estabelecimentos comerciais nos municípios de Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Paredes, Porto, Santa Maria da Feira, São João da Madeira, Vale da Cambra, Valongo, Vila Nova de Gaia

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:



Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Tel.: 225 508 349 / 225 029 791;

E-mail: cicap@mail.telepac.pt.

Web: www.cicap.pt.

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em
www.consumidor.pt

(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

Com estabelecimento comercial localizado nos seguintes municípios: **Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa e Vila do Conde**, sugere-se a opção pelo dístico 5.

(nota: existem municípios com protocolos com mais de um centro de arbitragem de conflitos de consumo)

Dístico 5

Estabelecimentos comerciais de Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa e Vila do Conde

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer a uma das seguintes entidades de resolução alternativa de litígios de consumo:



Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Tel.: 225 508 349 / 225 029 791;

E-mail: cicap@mail.telepac.pt.

Web: www.cicap.pt.



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral

Guimarães - Tel.: 253 422 410

E-mail: triave@gmail.com

Web: www.triave.pt.

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em
www.consumidor.pt

(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

VALE DO AVE/GUIMARÃES

Nota: Sugere-se que os estabelecimentos localizados nos municípios de Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa e Vila do Conde, utilizem o dístico 5 anterior.

Aos estabelecimentos comerciais nos Concelhos de Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Vila Nova de Famalicão e Vizela sugere-se o seguinte dístico 6:

Dístico 6

Estabelecimentos comerciais nos Concelhos de Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Vila Nova de Famalicão e Vizela

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral
Guimarães - Tel.: 253 422 410
E-mail: triave@gmail.com
Web: www.triave.pt

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em
www.consumidor.pt
(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

Aos estabelecimentos localizados nos municípios de Póvoa de Lanhoso e Vieira do Minho sugere-se o dístico 7 seguinte:

Dístico 7

Estabelecimentos localizados nos municípios de Póvoa de Lanhoso e Vieira do Minho

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer a uma das seguintes entidades de resolução alternativa de litígios de consumo:



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral

Guimarães - Tel.: 253 422 410

E-mail: triave@gmail.com

Web: www.triave.pt.



**Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo
(Tribunal Arbitral de Consumo)**

Braga - Tel.: 253 617 604

E-mail: geral@ciab.pt

Web: www.ciab.pt

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em

www.consumidor.pt

(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

BRAGA

Com estabelecimento comercial nos municípios de Amares; Arcos de Valdevez; Barcelos; Braga; Caminha; Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre; Paredes de Coura; Ponte da Barca; Póvoa de Lanhoso; Terras de Bouro; Valença; Viana do Castelo; Vieira do Minho; Vila Nova de Cerveira e Vila Verde sugere-se o dístico 8.

Dístico 8

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer a uma das seguintes entidades de resolução alternativa de litígios de consumo:



Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo
(Tribunal Arbitral de Consumo)

Braga - Tel.: 253 617 604

E-mail: geral@ciab.pt

Web: www.ciab.pt

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em
www.consumidor.pt

(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

REGIÃO SUL

DISTRITO DE FARO

Com estabelecimento comercial no Distrito de Faro: Albufeira, Alcoutim, Aljezur, Castro Marim, Faro, Lagoa, Lagos, Loulé, Monchique, Olhão, Portimão, São Brás de Alportel, Silves, Tavira, Vila do Bispo e Vila Real de Santo António, sugere-se a utilização do seguinte dístico 9:

Dístico 9

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:



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

Tel.: 289 823 135

E-mail: cimaal@mail.telepac.pt

Web: www.consumidoronline.pt

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em
www.consumidor.pt

(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Com **estabelecimento comercial na Região Autónoma da Madeira**, sugere-se a opção pelo dístico 10:

Dístico 10

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira
Morada: Rua Direita, 27 – 1º Andar, 9050-405 Funchal.
Correio Eletrónico: centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt
Site: <http://www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx>

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em
www.consumidor.pt

(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

Com **estabelecimento comercial nos restantes municípios e na Região Autónoma dos Açores**, sugere-se a opção pelo seguinte dístico 11 (i.e. para todos os estabelecimentos comerciais não abrangidos pelos dísticos anteriores):

Dístico 11

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:



CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
Tel.: 213 847 484
E-mail: cniacc@unl.pt
Web: www.arbitragemdeconsumo.org / www.facebook.com/cniacc

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em
www.consumidor.pt

(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

- CENTROS DE ARBITRAGEM DE COMPETÊNCIA ESPECIFICA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

Centro de Arbitragem do Setor Automóvel

Tel.: 217 827 330 e 217 951 696;

E-mail: info@centroarbitragemsectorauto.pt.

Web: www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/index.php.

CIMPAS

Centro de Informação, Mediação,
Provedoria e Arbitragem de Seguros



Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

Lisboa - Tel.: 213 827 700; **E-mail:** geral@cimpas.pt.

Web: www.cimpas.pt.

Para a atualização da Lista e para mais informações consulte o Portal do Consumidor em
www.consumidor.pt.

Operadores económicos que realizam vendas à distância

Sem prejuízo de os operadores económicos que realizam vendas à distância (ex: telefone, internet) poderem prestar a informação a que se encontram obrigados recorrendo a outros modelos, sugere-se os seguintes dísticos de informação a colocar nos seus sítios eletrónicos:

Para as **empresas aderentes**, identificando os centros aderentes



Para as empresas **não aderentes**, que realizem vendas à distância (internet/telefone), sugere-se a utilização do seguinte dístico nos seus sítios eletrónicos:

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios de consumo:

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@gov-madeira.pt
Para mais informações consulte o Portal do Consumidor em www.consumidor.pt

Nos casos das vendas *online* em regra é competente o Centro da Arbitragem de Conflitos de Consumo correspondente ao domicílio do consumidor

Nota: se as vendas ou prestação de serviços à distância se refiram exclusivamente ao setor automóvel ou ao setor de seguros deverão indicar também os centros de competência especializada, respetivos.

PARA OS CONTRATOS ESCRITOS, e sem prejuízo de quaisquer outras formulações que os operadores económicos pretendam utilizar, **sugere-se, a título exemplificativo, as seguintes cláusulas contratuais:**

A. Para as empresas já aderentes a um ou mais Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, sugere-se a seguinte cláusula contratual:

Cláusula [...]

Competência para dirimir litígios de consumo

Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer ao Centro de Arbitragem [...], sito [...], [restantes contactos].

B. Para as empresas não aderentes, quando o contrato de compra e venda ou de fornecimento de serviços seja **celebrado presencialmente no estabelecimento comercial:**

Cláusula [...]

Competência para dirimir litígios de consumo

- 1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.*
- 2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para dirimir o litígio de consumo, a(s) entidade(s) de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a(s) entidades de resolução alternativa de competência especializada, caso existam para o setor em questão.*
- 3. Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.*

C. Para empresas não aderentes que celebrem contratos à distância (ex: por telefone/e-mail)

Cláusula [...]

Competência para dirimir litígios de consumo

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, o consumidor pode optar pelo serviço de resolução de litígios em linha da Comissão Europeia disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela(s) entidade(s) de resolução alternativa de litígios de consumo do local do seu domicílio ou em alternativa pela(s) entidade(s) de resolução alternativa de competência especializada, caso existam para o setor em questão [(Primeiro / Segundo) Contraente/Vendedor/Prestador de Serviços [adaptar à terminologia do contrato]].
3. Caso não exista(m) entidade(s) de resolução alternativa de litígios no local do domicílio do consumidor [(Primeiro / Segundo) Contraente/Vendedor/Prestador de Serviços [adaptar à terminologia do contrato]] ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.