

INFORMAÇÃO

Foi transposta para a legislação nacional a nova directiva europeia sobre resolução alternativa de litígios de consumo.

A nova legislação visa melhorar a divulgação dos meios de resolução alternativa de litígios junto dos consumidores, proporcionar respostas mais céleres, mais económicas e mais próximas dos cidadãos quando ocorram situações de conflitos de consumo e ajudar ao descongestionamento dos tribunais comuns.

A Lei n.º 144/2015, publicada em 8 de Setembro, cria uma rede de arbitragem de consumo e atribui à Direcção-Geral do Consumidor a competência para organizar a inscrição e a divulgação de uma lista de entidades de resolução alternativa de litígios. São criados procedimentos a que os consumidores podem recorrer para procurar uma solução extrajudicial (fora dos tribunais comuns) simples, rápida e com custos reduzidos para resolver conflitos com fornecedores de bens ou prestadores de serviços. Inclui a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Para os efeitos previstos no artigo 18º n.º 1 da referida lei, informamos que, em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL).

Entidade RAL: [Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa](http://www.centroarbitragemlisboa.pt/)
<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

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

Barreiro, 21 de Março de 2016

A Direcção