



Resolução Extrajudicial de Litígios

Por forma a assegurar a resolução extrajudicial de litígios de consumo de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância (com exceção do crédito hipotecário e dos contratos de crédito aos consumidores, que não têm qualquer limite de valor), a CCAM de Mafra assegura ao Cliente o recurso às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), sito na Rua dos Douradores, nº 108, 2º e 3º, 1100-207 Lisboa, com o telefone 218 807 030 e também disponível em www.centroarbitragemlisboa.pt

- Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa, sito em Caminho Palma de Cima, 1649-023 Lisboa, com o telefone 217 214 000 e também disponível em www.fd.lisboa.ucp.pt/site/custom/template/ucptplfac.asp?sspageID=3332&lang=1

- Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, sito na Rua de Santa Marta, 56, 1169-023 Lisboa, com o telefone 213 177 633 e também disponível em http://autonoma.pt/pt/?det=16261&id=2931§ion=/universidade_autonoma/Servicos&title=Centro-de-Arbitragem&mid=753

Em caso de litígios de consumo, de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância emergentes de contratos celebrados *online*, (com exceção dos contratos de crédito aos consumidores, que não têm qualquer limite de valor), o Titular poderá recorrer às entidades supra identificadas através do sistema de resolução de litígios online, acessível através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (Plataforma RLL). Para mais informações deverá ser consultada a Plataforma RLL e, caso se pretenda aceder à mesma, deverá ser utilizado o formulário de registo através do *site* <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>, indicando, para os devidos efeitos, o seguinte endereço electrónico: mafra@ccammafra.pt.

Em alternativa, caso o litígio de consumo seja transfronteiriço e de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância (com exceção do crédito hipotecário e dos contratos de crédito aos consumidores, que não têm qualquer limite de valor), o Titular poderá recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt) através da rede de organismos nacionais competentes para resolver extrajudicialmente reclamações dos consumidores no domínio dos serviços financeiros (Rede FIN-NET). A resolução de litígios de consumo no domínio dos serviços financeiros através de outras entidades aderentes à rede FIN-NET dependerá do acordo do Banco. Para mais informações deverá ser consultada a Rede FIN-NET através do *site* <https://ec.europa.eu>.



Os Clientes poderão obter informações actualizadas sobre as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) junto da autoridade nacional competente (Direcção-Geral do Consumidor), no Portal do Consumidor: www.consumidor.pt.

Para além dos meios anteriormente referidos, os Clientes podem igualmente apresentar reclamações através de contacto telefónico – 261 811 195, em qualquer balcão da CCAM de Mafra, no Livro de Reclamações também aí disponível e acessível, ou directamente no Portal do Cliente Bancário, em <http://cliente bancario.bportugal.pt>