



Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo

A CCAM de Maфра aderiu, nos termos do nº 2 do art. 92º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro e do art. 18º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, 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

A CCAM de Maфра assegura aos seus Clientes o recurso a meios de resolução alternativa de litígios, através das entidades atrás mencionadas, apenas quando estejam em causa litígios emergentes de crédito aos consumidores e/ou da prestação de serviços de pagamento e de emissão de moeda electrónica.

Para resolução de litígios emergentes de serviços contratados online, a CCAM de Maфра disponibiliza ainda o acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha. Para mais informação consulte a [Plataforma RLL](#) e, se pretender aceder à mesma, utilize o formulário de registo. Para o efeito, o endereço electrónico da CCAM de Maфра a indicar é: mafra@ccammafra.pt

A participação da CCAM de Maфра na resolução de litígios através desta Plataforma é apenas assegurada quanto a litígios emergentes de serviços de pagamento e de emissão de moeda electrónica contratados online.

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 Maфра, no Livro de Reclamações também aí disponível e acessível, ou directamente no Portal do Cliente Bancário, em <http://clientebanuario.bportugal.pt>