



Resolução de Litígios On-line

A União Europeia criou uma plataforma online para apoiar os consumidores e estes apresentarem as suas reclamações sobre qualquer litígio em que estejam envolvidos.

Neste âmbito disponibilizamos toda a informação para que possa exercer o seu direito de reclamação junto de uma entidade oficial, terceira e imparcial ao processo, (entidade de resolução de litígio) que o ajudará a resolver o litígio em questão.

Assim, se existir algum problema com a aquisição de um produto no nosso site, ou com a solução por nós apresentada para resolver a situação, pode aceder a este site oficial <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show> e expôr a sua situação.

O que é a resolução alternativa de litígios?

A resolução alternativa de litígios é a possibilidade que todos os consumidores têm ao seu dispor de recorrer e entidades oficiais que os ajudem na resolução, ou orientação de algum conflito, antes de abrirem processos litigiosos nos Tribunais.

Regra geral, o procedimento é o seguinte:

- o cliente pede a um terceiro imparcial que intervenha como intermediário entre si e o comerciante que é o alvo da reclamação.
- O intermediário pode sugerir uma solução para a sua reclamação, impor uma solução a ambas as partes ou reunir as partes para encontrar uma solução.
- A resolução alternativa de litígios é, por norma, menos dispendiosa, menos formal e mais rápida do que a via judicial.

A Euroextras, Lda disponibiliza algumas dessas entidades que poderão ajudá-lo a apresentar os seus argumentos: Sugestões de Entidades de Resolução Alternativa de Litígio;

- Centro de Arbitragem do Sector Automóvel Av. da República 44, 3º Esq. 1050-194 Lisboa Tlf: 21 795 16 96 | 21 782 73 30 Tlm. 96 477 19 28 | 91 871 33 78 email: info@arbitragemauto.pt www.arbitragemauto.pt
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa com o sitio www.centroarbitragemlisboa.pt/ Rua dos Douradores, nº 116 - 2º 1100 - 207 Lisboa e telefone 218807030 e fax 218807038 Para mais informações poderá consultar o Portal do Consumidor www.consumidor.pt