

Resolução de Litígios

Nos termos e em cumprimento do disposto na Lei n.º 144/2015, de 08.09, a GLOMARKET – IMPORTAÇÃO & EXPORTAÇÃO LDA. disponibiliza a informação necessária para que o cliente consumidor possa exercer o seu direito de reclamação junto de uma entidade oficial, terceira e imparcial que o ajudará a resolver o litígio em questão.

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

Em regra, o procedimento pode descrever-se conforme segue:

- 1) O cliente consumidor pede a um terceiro imparcial que intervenha como intermediário entre si e o fornecedor ou prestador de serviços que é o alvo da sua reclamação.
- 2) 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 pode traduzir-se em "mediação", "conciliação" ou "arbitragem".

A resolução alternativa de litígios é, por norma, menos dispendiosa, menos formal e mais rápida do que a via judicial.

Assim, em caso de litígio, o cliente consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. A GLOMARKET – IMPORTAÇÃO & EXPORTAÇÃO LDA. disponibiliza o contacto seguinte:

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

Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga

Correio eletrónico: geral@cniacc.pt

Telefone: 253 619 107

Horário de atendimento: 9H00 - 16H00

Web: <https://www.cniacc.pt/pt/>

Para mais informações:

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

<http://www.ciab.pt/pt/>

ou por favor aceda ao Portal do Consumidor, em <https://www.consumidor.gov.pt/>