

Organização Internacional de Associações de Consumidores de países, territórios e regiões administrativas de língua oficial portuguesa ou com acordos especiais no domínio da preservação da língua portuguesa como património histórico e cultural.

Associação de direito privado, de âmbito internacional com estatuto de Organização Não Governamental para o Desenvolvimento.

**MISSÃO:** Promover, desenvolver, fomentar e apoiar a defesa dos direitos dos consumidores nos países, regiões e territórios que utilizem e valorizem a língua portuguesa.

## ASSOCIADOS

Angola - **FAAC** – Federação Angolana de Associações de Consumidores

Brasil - **Proteste** – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor

Cabo Verde - **ADECO** – Associação para a Defesa do Consumidor

Guiné-Bissau - **ACOBES** – Associação de Consumidores de Bens e Serviços da Guiné-Bissau

Moçambique - **ProConsumers** – Associação para o Estudo da Defesa do Consumidor

Portugal - **DECO** - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

S. Tomé e Príncipe - **ASDECO** – Associação S. Tomense de Defesa do Consumidor

## OBSERVADORES

Macau – Conselho de Consumidores da Região Administrativa Especial de Macau

[www.consumare.org](http://www.consumare.org)

[consumare@consumare.org](mailto:consumare@consumare.org)

Rua da Artilharia 1, 79-5º. 1269-160 Lisboa, Portugal

Ph. (351) 21 371 02 80 / Fax (351) 21 371 02 99

## SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO



# SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

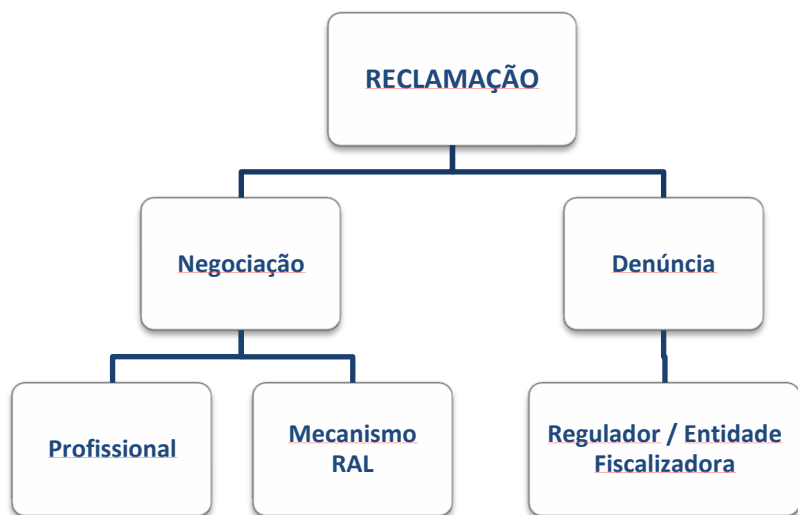
**O que são?** Uma nova alternativa de resolução!

Perante um litígio de consumo, várias alternativas de resolução se apresentam ao consumidor, fora dos tribunais. De entre estas, as entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) assumem particular importância, proporcionando ao consumidor uma justiça mais acessível, célere, simples e menos dispendiosa.

O ACESSO À JUSTIÇA É UM DIREITO FUNDAMENTAL DOS CONSUMIDORES

As **ASSOCIAÇÕES DE CONSUMIDORES** são um movimento privilegiado para a resolução de conflitos de consumo.

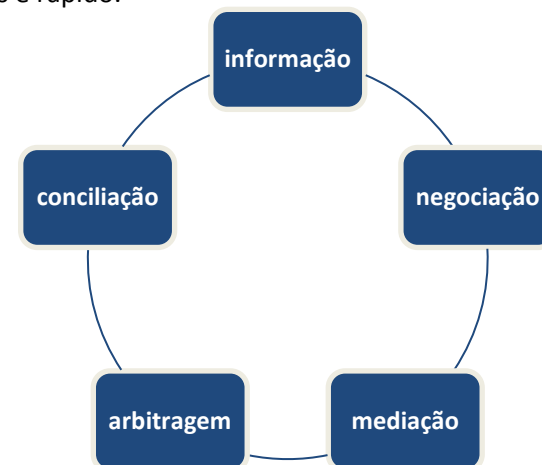
**Qual o seu papel?**



A **RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS** (vulgarmente designada RAL) abrange a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Entidades independentes, com pessoal especializado e de modo imparcial, ajudam o consumidor e a empresa a chegar a uma solução amigável por via da mediação ou da conciliação. Caso esse acordo não seja alcançado pode ainda recorrer-se ao tribunal arbitral, através de um processo simples e rápido.

## PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO



### ARBITRAGEM

Forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através do qual um terceiro profere uma decisão final com base no direito constituído ou, se as partes o acordem, na equidade.

### MEDIAÇÃO

Forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos.

Saiba mais sobre este tema no site da CONSUMARE em [www.consumare.org](http://www.consumare.org) consultando as atividades de formação já desenvolvidas.

#### 1. As relações de consumo: as reclamações e a resolução de conflitos

Apresentada por Ana Sofia Ferreira, coordenadora do Gabinete de Apoio ao Consumidor da DECO e por Eneida Lopes, jurista da ADECO.

#### 2. Sistemas Alternativos de Resolução de Conflitos de consumo

Apresentada por Paulo Fonseca, coordenador do departamento jurídico e económico da DECO e por Maria Inês Dolci, Vice Presidente da PROTESTE.