

Resolução de Litígios

Em caso de litígio, qualquer consumidor residente em Portugal e na União Europeia pode exercer o seu direito de reclamação junto de uma entidade oficial, terceira e imparcial ao processo. Neste âmbito, a WOOLENFEET disponibiliza toda a informação para que possa exercer o seu direito de reclamação.

Se por algum motivo ficou insatisfeito com a compra realizada na nossa loja online, pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) de consumo, conforme a listagem abaixo:

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa - Campus de Campolide
www.arbitragemdeconsumo.org

CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
Edifício Ninho de Empresas - Estrada da Penha
8005-131 Faro
www.consumidoronline.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra
Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º
3000-172 Coimbra
www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
Rua dos Douradores, 116, 2.º
1100-207 Lisboa
www.centroarbitragemlisboa.pt

Contratos celebrados na Região Autónoma da Madeira
Rua da Figueira Preta, n.º 10, 3.º andar
9050-014 Funchal
centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6
4050-225 Porto
www.cicap.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave
Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1
4800-019 Guimarães
www.triave.pt

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)
BRAGA: Rua D Afonso Henriques, nº 1 (Ed Junta de Freguesia da Sé)
4700 - 030 Braga
VIANA DO CASTELO: Av. Rocha Paris, nº 103 (Edifício Vila Rosa)
4900 - 394 Viana do Castelo

Pode também formalizar as suas queixas e reclamações, relativas a compras efectuadas na nossa loja online, contactando a Woolenfeet através do e-mail woolenfeet@gmail.com ou o telefone 249 611 064, disponível nos dias úteis das 10h00 às 12h30 ou 15h00 às 18h30. Para verificar mais informações sobre estes processos, sugerimos também a consulta do site da Direcção-Geral do Consumidor:
www.consumidor.pt.

O que é a resolução alternativa de litígios de consumo?

Trata-se de um mecanismo que possibilita a todos os consumidores o recurso a entidades oficiais que possam auxiliar na resolução de um qualquer conflito com uma entidade comerciante, sem antes ser necessário abrir um processo litigioso em Tribunais.

Qual o papel destas entidades na resolução do conflito?

Estas entidades actuam como intermediários entre o consumidor e o comerciante que é alvo da reclamação. O intermediário pode impor uma solução a ambas as partes, ou procurar reunir as mesmas para que seja possível chegar a uma solução. A resolução alternativa de litígios é, por norma, menos dispendiosa, menos formal e mais rápida do que a via judicial.

Em caso de litígio de consumo online, poderá ainda recorrer a um sistema de resolução de litígios em linha (RLL), a Plataforma ODR (“online dispute resolution”), com competência para resolução de litígios relativos a contratos celebrados à distância.

Disponível em Português neste site .

https://ec.europa.eu/info/policies_pt