

## Entidades de Resolução Alternativa de Litígios

Última alteração: 18/04/2017

### 1. Litígios de consumo relacionados com operação de crédito ao consumo ou *renting*

Em caso de litígio de consumo relacionado com uma operação de crédito ao consumo ou de *renting*, pode recorrer a uma das seguintes entidades de resolução alternativa de litígios das quais o Banco Santander Consumer, S.A. e a Santander Consumer Services, S.A. são aderentes:

#### **Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa**

**Link:** <http://www.fd.lisboa.ucp.pt/site/custom/template/ucptplfac.asp?sspageID=33>

**Morada:** Centro de Arbitragem da UCP, Palma de Cima, 1649-023 Lisboa

**Tel.:** 217 214 178

**Fax.:** 217 214 177

**E-mail:** [arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt](mailto:arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt)

#### **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)**

**Link:** <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

**Morada:** Rua dos Douradores, nº 116 - 2º 1100 - 207 Lisboa

**Tel.:** 218 807 030

**Fax.:** 218 807 038

**E-mail:** [director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt); [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt)

### 2. Outros litígios de consumo incluindo serviço sem linha

Para outros litígios de consumo não relacionados com uma operação de crédito ao consumo ou de *renting*, pode recorrer a uma das seguintes entidades de resolução alternativa:

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

**Link:** <http://www.arbitragemdeconsumo.org/> / <https://www.facebook.com/cniacc>

**Morada:** Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa

**Tel.:** 213 847 484 (das 15.00h às 17.00h) / 91 922 55 40

**Fax:** 213 845 201

**E-mail:** [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt)

#### **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)**

**Link:** <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

**Morada:** Rua dos Douradores, nº 116 - 2º 1100 - 207 Lisboa

**Tel.:** 218 807 030

**Fax.:** 218 807 038

**E-mail:** [director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt); [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt)

Caso o litígio diga respeito a serviços em linha, poderá também recorrer à plataforma europeia de resolução de litígios em linha em <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Para mais informação sobre os direitos do utilizador, consulte o Portal do Consumidor em [portaldoconsumidor.pt](http://portaldoconsumidor.pt).

Para questões relacionadas com a utilização do presente Sítio, consulte os [Termos e Condições de Utilização](#) e a [Política de Privacidade](#).