

Resolução alternativa de litígios
AVISO AO CONSUMIDOR
(nos termos da Lei 144/2015, de 8 de Setembro)

O cliente, quando se trate de um consumidor nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (pessoa singular que não dê uso profissional ao fornecimento ou serviço contratado), pode submeter os conflitos de consumo, relativos aos serviços contratados à Nabalia Energia, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção Geral do Consumidor (www.consumidor.pt) ou aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE (www.erse.pt).

Os procedimentos de resolução alternativa de litígios, disponíveis aos consumidores, são a mediação, a conciliação e a arbitragem.

A Nabalia Energia está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, quando, por opção expressa do cliente particular, a reclamação litigiosa é encaminhada para os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados por lei.

A decisão do processo de arbitragem tem os mesmos efeitos jurídicos que uma decisão de um tribunal judicial de 1.ª instância. Se for cliente da Nabalia Energia pode encaminhar a sua reclamação litigiosa para os seguintes centros de arbitragem de consumo:

	Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
Área geográfica abrangida	Atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional
Contactos	CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa Campus de Campolide 1099-032 Lisboa Tel.: 213 847 484 E-mail: cniacc@fd.unl.pt Web: http://www.arbitragemdeconsumo.org
	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
Área geográfica abrangida	Contratos celebrados no Distrito de Faro.
Contactos	CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro Tel.: 289 823 135 E-mail: apoio@consumidoronline.pt ; cimaal@mail.telepac.pt Web: http://www.consumidoronline.pt/
	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra
Área geográfica abrangida	Contratos celebrados nos municípios de: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares.
Contactos	Endereço postal: Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1º - 3000-172 COIMBRA Tel.: 239 821 690 E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com Web: http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Área geográfica de abrangência	Contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.
Contactos	Endereço postal: Rua dos Douradores, 116, 2º - 1100-207 LISBOA Tel: 218 807 030 E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt Web: www.centroarbitragemlisboa.pt



Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Área geográfica de abrangência	Contratos celebrados na Área Metropolitana do Porto: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.
Contactos	Endereço postal: Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto Tel.: 225 508 349 E-mail: cicap@mail.telepac.pt web: www.cicap.pt



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral

Área geográfica de abrangência	Contratos celebrados nos municípios de: Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vizela, Vieira do Minho e Vizela.
Contactos	Endereço postal: Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019, Guimarães. Tel.: 253 422 410 E-mail: triave@gmail.com Web: www.triave.pt



**Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo
(Tribunal Arbitral de consumo)**

Área geográfica de abrangência	Contratos celebrados nos municípios de: Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho, Vila Verde.
Contactos	BRAGA Rua D Afonso Henriques, nº 1 (Ed Junta de Freguesia da Sé) 4700 - 030 BRAGA Tel: 253 617 604 E-mail: geral@ciab.pt VIANA DO CASTELO Av Rocha Paris, nº 103 (Edifício Vila Rosa) 4900 - 394 VIANA DO CASTELO Tel: 258 809 335 E-mail: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt Web: www.ciab.pt



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira

Área geográfica de abrangência	Contratos celebrados na Região Autónoma da Madeira.
Contactos	Endereço postal: Rua Direita nº. 27 - 1º Andar - 9050-405 Funchal Tel.: +351 291 750 330 E-mail: centroarbitragem.srias@madeira.gov.pt Web: http://www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx



Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Área geográfica de abrangência	Atuação em todo o território nacional.
Contactos	Endereço postal: Rua de Santa Marta nº. 56 - 1º - 1169-023 Lisboa Tel.: 213 177 603 E-mail: centrodearbitragem@autonoma.pt Web: http://arbitragem.autonoma.pt/home.asp

Poderá encontrar informação adicional e actualizada sobre estes centros de arbitragem de conflitos de consumo e sobre outras entidades de Resolução Alternativa de Litígios (entidades RAL), no site da Direcção-Geral do Consumidor acessível em www.consumidor.gov.pt