



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## COMO PREENCHER O FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO:

1

Se precisar de ajuda no preenchimento do formulário poderá contactar-nos através do n.º 218807030, todos os dias úteis das 10:30h às 17:30h.

### 1. Preparação dos Dados

Antes de abrir o formulário, confirme que tem:

- **Os seus dados:** Nome, morada, NIF e e-mail.
- **Os Dados do Reclamado:** Nome da empresa, morada e o NIF da mesma (aparece na fatura).
- **Prova de contacto prévio:** O CACCL só intervém se já tiver tentado resolver o problema diretamente com a empresa e não tiver obtido resposta ou a solução foi insatisfatória.
- Confirme ainda se a aquisição do bem ou da prestação de serviço **foi para uso pessoal**. Os Centros de Arbitragem de Consumo **não podem aceitar** reclamações de conflitos que tenham origem na aquisição de bens ou serviços **para uso profissional**.

### 2. Estrutura do Texto da Reclamação

Ao descrever o que aconteceu, menos é mais. Tente ser objetivo e siga esta ordem, se possível:

- **O Facto:** "No dia [Data], adquirei o produto/serviço [Nome] pelo valor de [Preço]."
- **O Problema:** "Após a entrega, detetei que [descrever o defeito ou falha no serviço]."
- **A Tentativa de Resolução:** "Contactei a empresa no dia [Data] através de [e-mail/telefone], mas [indicar o que aconteceu: não responderam / recusaram a reparação]."



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º  
1100-207 Lisboa  
T 218 807 030

[www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)



CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo



REDE DE APOIO AO CLIENTE BANCÁRIO



FUNDO  
DO CONSUMIDOR



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

- **O Fundamento Legal (Opcional mas ajuda):** Se for um produto com defeito, pode mencionar que invoca o direito à garantia.

### 3. O Pedido (O que pretende afinal?)

Seja muito específico e objetivo no que pretende. O CACCL precisa de saber qual seria o "desfecho ideal" para si:

Exemplos:

- **Reparação** do bem;
- **Substituição** por um novo;
- **Resolução do contrato** (devolução do dinheiro);
- **Redução do preço** (ficar com o objeto mas receber parte do valor de volta).

Etc...

### 4. Valor do pedido:

Indique o valor exato em euros que está em causa. Seja específico em informar qual o valor do seu pedido (valor que pretende receber ou valor que pretende não pagar).

### 5. Documentos que deve juntar:

- \* **Fatura/Recibo** da compra ou contrato.
- \* **Prova da reclamação** prévia (cópia do e-mail enviado ou folha do Livro de Reclamações).
- \* Outras provas (fotos de defeitos, trocas de mensagens, orçamentos).



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## 6. Valores a pagar pelos serviços do CACCL:

\* Clique **aqui** para ser direcionado para o regulamento de taxas do CACCL e saber quanto tem de pagar ao CACCL pelos serviços prestados.

\* Caso não disponha de capacidade económica para pagar as taxas ao CACCL, deve previamente pedir à segurança social o apoio judiciário, veja aqui (<https://www.seg-social.pt/ptss/pssd/menu/acao-social/apoios-respostas-sociais/protecao-juridica>). Só deverá dar entrada da sua reclamação no CACCL quando o apoio judiciário lhe for concedido pela segurança social e o documento de atribuição do apoio deverá ser junto à reclamação.

3

**NOTA:** O processo de reclamação apresentado seguirá para o(s) reclamado(s) ou para outras empresas ou entidades que nele possam vir a intervir pelo que necessita de autorizar a transmissão dos dados pessoais que dele constam.

**Informação sobre o tratamento de dados pessoais/Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD – Regulamento (UE) 2016/679, de 27/04/2016:** poderá, nos termos do referido regulamento, exercer os direitos previstos no art.º 13º, designadamente: direito de informação, de acesso, de retificação, de apagamento, de limitação do tratamento, de portabilidade, de oposição, de ser informado em caso de violação de segurança.



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º  
1100-207 Lisboa  
T. 218 807 030

[www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)



CENTROS DE ARBITRAGEM

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo



RACE

REDE DE APOIO AO CLIENTE BANCÁRIO



FUNDO

DO CONSUMIDOR