

## **RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RAL)**

### **1. LITÍGIOS DE CONSUMO RELACIONADOS COM CONTRATOS DE FINANCIAMENTO**

Para resolução de quaisquer litígios emergentes dos Contratos de Crédito, Locação Financeira (Leasing), Aluguer de Longa Duração (ALD) e Auto crédito, e sem prejuízo do acesso pelas Partes aos meios judiciais comuns, o Cliente poderá utilizar meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios.

Para este efeito, o Banco aderiu às seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios:

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

Morada: na Rua dos Douradores, 116, 2º - 1100-207 Lisboa

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

Sítio da internet: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)

#### **Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)**

Morada: Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto

E-mail: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt)

Sítio da internet [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)

Caso o seu litígio não se localize na zona geográfica de influência de um dos centros de arbitragem supra referidos, o Cliente tem a faculdade de recorrer a meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios.

Para este efeito, o Cliente poderá submeter o seu litígio junto de uma das seguintes entidades: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)); CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)); CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve ([www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira ([www.srrh.gov-madeira.pt/Inicio/Apresentacao/tabid/819/Default.aspx](http://www.srrh.gov-madeira.pt/Inicio/Apresentacao/tabid/819/Default.aspx)) e Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<http://arbitragem.autonoma.pt/home.asp>).

A intervenção em procedimentos de resolução de litígios junto destas entidades de resolução de litígios de consumo é voluntária, e como tal, a respectiva participação no procedimento carece de aceitação pelo Volkswagen Bank GmbH – Sucursal em Portugal.

### **2. LITÍGIOS DE CONSUMO RELACIONADOS COM CONTRATOS DE RENTING**

Para resolução de quaisquer litígios emergentes do Contrato de Aluguer Operacional de Veículos (Renting), e sem prejuízo do acesso pelas Partes aos meios judiciais comuns, o Cliente tem a faculdade de recorrer a meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios.

Para este efeito, o Cliente poderá submeter o seu litígio junto de uma das seguintes entidades: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)); CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)); CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve ([www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)); e Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira ([www.srrh.gov-madeira.pt/Inicio/Apresentacao/tabid/819/Default.aspx](http://www.srrh.gov-madeira.pt/Inicio/Apresentacao/tabid/819/Default.aspx)) e Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<http://arbitragem.autonoma.pt/home.asp>).

A intervenção em procedimentos de resolução de litígios junto das entidades de resolução de litígios de consumo é voluntária, e como tal, a respectiva participação no procedimento carece de aceitação pelo Volkswagen Renting Unipessoal, Lda.

Poderá obter mais informações quanto aos procedimentos de resolução alternativa de litígios no Portal do Consumidor [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).