

## **POLÍTICA DE GESTÃO DE CONFLITOS E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

Versão 1.1 – 29 de julho de 2026

### **1. Objetivo**

---

Esta política explica como um cliente ou visitante pode apresentar uma reclamação a:

Nome comercial: A & M Automóveis;

Denominação social: A&M Automóveis de Lourenço & Ferreirinha, Lda.;

NIF: 515675881;

Morada: Rua Mira Sul, Nº 1 – Bairro da Ponte, 3660-506 São Pedro do Sul;

Email: geral@aemautomoveis.pt;

Telefone: 938 578 675;

Website: www.aemautomoveis.pt;

e que meios de resolução de litígios de consumo, internos e externos, estão à sua disposição, em cumprimento da Lei n.º 144/2015 e demais legislação aplicável em matéria de resolução alternativa de litígios de consumo.

### **2. Como apresentar uma reclamação diretamente**

---

Pode apresentar uma reclamação, sem qualquer formalidade especial, através de email para geral@aemautomoveis.pt, telefone 938 578 675, ou presencialmente, na Rua Mira Sul, Nº 1 – Bairro da Ponte, 3660-506 São Pedro do Sul.

#### **a) Como tratamos a sua reclamação**

Confirmamos a receção da reclamação em até 2 dias úteis, analisamos a situação com a pessoa responsável pela área em causa, e damos uma resposta fundamentada no prazo de 15 dias úteis, prorrogável quando a complexidade do caso o justifique, com informação ao reclamante do novo prazo previsto.

### **3. Livro de Reclamações Eletrónico**

---

Nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005 e legislação complementar, dispomos de Livro de Reclamações Eletrónico, acessível a qualquer momento em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt), onde pode apresentar a sua reclamação diretamente às entidades competentes, independentemente de nos contactar primeiro pelos canais do ponto anterior.

### **4. Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL)**

---

Caso a reclamação não fique resolvida connosco de forma satisfatória, o consumidor tem o direito de recorrer a uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), de acordo com a Lei n.º 144/2015.

#### **a) Entidade competente**

Para a nossa área geográfica (São Pedro do Sul, distrito de Viseu), a entidade indicada é o CNIACC — Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, que tem competência supletiva em todo o território nacional e escritório próprio em Viseu.

Contactos do CNIACC — escritório de Viseu: Largo de Santa Cristina, Casa Amarela, 3500-181 Viseu · email [viseu@cniacc.pt](mailto:viseu@cniacc.pt) · telefone 232 451 135 ou 253 619 107 · website [www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt).

#### **b) Natureza voluntária e gratuita para o consumidor**

O recurso à RAL é gratuito ou de baixo custo para o consumidor, e a nossa participação neste processo, quando solicitada pelo CNIACC, é feita de boa-fé, no espírito de resolução amigável do litígio.

### **5. Litígios de consumo relacionados com contratação à distância ou por via eletrónica**

---

Se o litígio tiver origem numa compra ou contratação feita pela internet, o consumidor pode ainda recorrer à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha, disponível em [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr), que encaminha a reclamação para uma entidade de RAL competente.

### **6. Direito de recurso aos tribunais**

---

O recurso aos meios descritos nesta política não impede, em momento algum, o direito do consumidor de recorrer diretamente aos tribunais judiciais, sendo competente o tribunal da comarca do seu domicílio, nos termos da lei de defesa do consumidor.

### **7. Alterações a esta política**

---

Podemos atualizar esta política sempre que a legislação aplicável ou as entidades de resolução de litígios competentes se alterarem. A versão em vigor está sempre disponível no website.

### **8. Contactos**

---

A&M Automóveis de Lourenço & Ferreirinha, Lda. — NIF 515675881 — Rua Mira Sul, Nº 1 – Bairro da Ponte, 3660-506 São Pedro do Sul — [geral@aemautomoveis.pt](mailto:geral@aemautomoveis.pt) — 938 578 675 — [www.aemautomoveis.pt](http://www.aemautomoveis.pt).