



# QUEIXAS RECLAMAÇÕES e RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

## Reclamações e queixas

A CDI-Ciências do investimento Lda. disponibiliza um serviço de atendimento ao cliente treinada para o tratamento de reclamações e queixas, as quais poderão ser apresentadas, através dos seguintes meios:

- a) **Por carta registada** dirigida a Ciências do Investimento - Av. da República 1956 5ºdto 4430-194 Vila Nova de Gaia Portugal;
- b) **Por e-mail** para [geral@cienciasdoinvestimento.com](mailto:geral@cienciasdoinvestimento.com) sob o título |reclamações|;
- c) Mediante o preenchimento do nosso **formulário on-line** disponível na opção "Fale connosco";
- d) Através do **Livro de Reclamações eletrónicas** disponível no site;

**Ao Banco de Portugal**, através do seguinte endereço postal: Banco de Portugal, Apartado 2240, 1106-001 Lisboa, ou através de e-mail preenchendo o formulário disponível em <https://clientebancario.bportugal.pt/>, sempre que esteja em causa a comercialização de produtos e/ou a prestação de serviços sujeitos à supervisão desta entidade

**À Comissão do Mercado de Valores Mobiliários**, dirigida ao Gabinete de Apoio ao Investidor, através do seguinte endereço postal: Rua Laura Alves, 4 - 1064 - 003 Lisboa; **ou** através do site [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt); <https://clientebancario.bportugal.pt/>, sempre que esteja em causa a comercialização de produtos e/ou a prestação de serviços sujeitos à supervisão desta entidade;

**À ASF**, através do seguinte endereço postal: Avenida da República, 76 - 1600 - 205 Lisboa, **ou** através do portal do consumidor, preenchendo o formulário disponível em <https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor> sempre que esteja em causa a comercialização de produtos e/ou a prestação de serviços sujeitos à supervisão desta entidade;

**Ao Mediador do Crédito**, através do seguinte endereço postal: Apartado 21004, 1126-001 Lisboa **ou** através de e-mail para [mediador.do.credito@bportugal.pt](mailto:mediador.do.credito@bportugal.pt);

**À Comissão Nacional de Proteção de Dados**, relativamente a reclamações e queixas relativas a proteção de dados, através do seguinte endereço postal: Av. Dom Carlos I 134 - 1 º, 1200-651 Lisboa ou através do endereço eletrónico [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt)



As reclamações e queixas relativas à execução, inexecução ou erros de execução de qualquer ordem ou instrução transmitida ao abrigo de contratos celebrados com o, as, administradoras de cartões de crédito, com paypal, ou outros meios de pagamento, sem exceção, daqueles relativos a serviços de pagamento, devem ser apresentadas no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a data da sua realização, sob pena de a sua execução se considerar definitivamente aprovada e aceite nos termos executados.

## **Resolução extrajudicial de litígios**

Por forma a assegurar a resolução extrajudicial de litígios de consumo de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância assegura-se ao Cliente o recurso às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)); e
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)).

Em caso de litígios de consumo, de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância emergentes de contratos celebrados online, o Titular poderá recorrer às entidades supra identificadas através do sistema de resolução de litígios online, acessível através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (Plataforma RLL). Para mais informações deverá ser consultada a Plataforma RLL e, caso se pretenda aceder à mesma, deverá ser utilizado o formulário de registo através do site <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>, indicando, para os devidos efeitos, o seguinte endereço eletrónico [geral@cienciasdoinvestimento.com](mailto:geral@cienciasdoinvestimento.com)

Em alternativa, caso o litígio de consumo seja transfronteiriço e de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, o Titular poderá recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)) através da rede de organismos nacionais competentes para resolver extrajudicialmente reclamações dos consumidores no domínio dos serviços financeiros (Rede FIN-NET). A resolução de litígios de consumo no domínio dos serviços financeiros através de outras entidades aderentes à rede FIN-NET dependerá do acordo do fornecedor dos serviços. Para mais informações deverá ser consultada a Rede FIN-NET através do site <https://ec.europa.eu>.

## **RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

Em caso de litígio, informamos que o consumidor pode recorrer às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo identificadas no portal do consumidor, no sítio eletrónico [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt), ou de Resolução de Litígios de consumo em Linha identificadas no sítio eletrónico <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

As entidades de resolução alternativa de litígios atualmente existentes são as seguintes:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo  
Competência genérica

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

Web: <http://www.arbitragemdeconsumo.org>



Centro de Informação, Medição e arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Área geográfica abrangida – contratos celebrados no Distrito de Faro  
E-mail: [apoio@consumidoronline.pt](mailto:apoio@consumidoronline.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.  
E-mail: [geral@centrodearbitragemdecoimbra.com](mailto: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.  
E-mail: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt) / [director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt)  
Web: <http://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.  
E-mail: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt)  
Web: <http://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.  
E-mail: [triave@gmail.com](mailto:triave@gmail.com)  
Web: <http://www.triave.pt>

CIAB – Centro de Informação, Arbitragem e Conflitos do Consumo  
Área geográfica de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende,  
Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso,  
Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho e  
Vila Verde.  
Email: [geral@ciab.pt](mailto:geral@ciab.pt)  
Web: <http://www.ciab.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira  
Email: [centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt](mailto:centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt)  
Web: <http://www.srrh.gov-madeira.pt>