

Perguntas Frequentes sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

A Direção-Geral do Consumidor (DGC) apresenta um conjunto de respostas às perguntas suscitadas com maior frequência. Em caso de dúvida, a DGC está disponível através do telefone n.º 21 356 46 00.

Chama-se a atenção para o facto de a leitura destas perguntas frequentes não dispensar a análise do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, e da portaria conjunta que estabelece o regime e o procedimento aplicáveis ao reconhecimento das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários.

1. O que é a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado?

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado traduz-se no conjunto de entidades que, nos termos e ao abrigo do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, após reconhecimento da Direção-Geral do Consumidor, integram uma rede para informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários (adiante consumidores).

2. Qual é a legislação aplicável?

A Rede foi criada pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, encontrando-se a sua regulamentação em portaria conjunta que se espera seja publicada no dia 2 de janeiro de 2013.

3. Qual é a função da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado?

A função da Rede é disponibilizar um serviço de apoio, informação e aconselhamento junto dos consumidores que se encontrem em situação de risco de incumprimento dos contratos de crédito ou que, em virtude da mora no cumprimento das obrigações decorrentes da celebração do contrato de crédito, sejam inseridos num processo de negociação com a instituição de crédito.

4. Qual é o tipo de entidades que pode integrar a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado?

De acordo com o artigo 23º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, podem integrar a Rede **as pessoas coletivas de direito público ou privado desde que cumpram um conjunto de condições gerais e requisitos previstos no citado diploma e na portaria que regulamenta a Rede.**

5. Que tipo de atuação é que se espera das entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado?

O âmbito de atuação das entidades que integram a Rede encontra-se definido nos termos do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, sendo que, em concreto, essas entidades devem:

- ✓ **Informar** os consumidores sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do contrato de crédito;
- ✓ **Apoiar** os consumidores na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito dos procedimentos previstos no Decreto-Lei n.º 227/2012;
- ✓ **Acompanhar** os consumidores em sede de negociação entre estes e as instituições de crédito.
- ✓ **Prestar** informações em matéria de endividamento e apoiar os consumidores na avaliação da capacidade de endividamento.

6. As entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado podem, no âmbito da sua atuação, representar o consumidor perante a instituição de crédito?

Não. Está vedada à entidade que integra a Rede qualquer atuação em nome ou por conta do consumidor. A negociação no âmbito dos procedimentos previstos no Decreto-Lei n.º 227/2012 realiza-se entre a instituição de crédito e o consumidor que se encontra em situação de incumprimento mas tal não impede que a entidade que integra a Rede possa acompanhar o consumidor na negociação constituindo, aliás, uma das atribuições previstas no artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 227/2012.

7. Quais são as condições gerais que as entidades têm de cumprir se quiserem integrar a Rede?

As entidades interessadas em integrar a Rede têm de reunir as seguintes condições gerais:

- Encontrarem-se legalmente constituídas;
- Possuírem a situação regularizada face à administração fiscal e à segurança social;
- Integrarem um responsável pela coordenação do serviço a prestar.

8. O responsável pela coordenação do serviço tem que cumprir algum requisito especial?

Quer o responsável pela coordenação do serviço, quer os funcionários ou colaboradores que forem designados para prestar a informação, o apoio e o acompanhamento dos consumidores, têm de reunir os seguintes requisitos cumulativos:

- Serem pessoas de reconhecida idoneidade para o desempenho das funções em causa;
- Possuírem a escolaridade obrigatória;
- Possuírem adequados conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária.

9. A integração das entidades na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado está sujeita a algum tipo de procedimento?

Sim. Decorre do disposto no artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que a Rede é constituída por **entidades que, cumprindo determinadas condições, sejam reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor após parecer prévio do Banco de Portugal**. Assim, a integração na Rede não é automática e implica a realização de um procedimento tendo em vista a avaliação e a decisão sobre o pedido de reconhecimento apresentado pela entidade que solicita a sua integração na Rede.

10. A quem compete a decisão sobre o pedido de reconhecimento de uma entidade para integrar a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado?

A decisão sobre o pedido de reconhecimento apresentado por cada entidade compete à Direção-Geral do Consumidor após parecer do Banco de Portugal.

11. Como é as entidades interessadas em integrar a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado devem proceder para solicitar o reconhecimento à Direção-Geral do Consumidor?

As entidades interessadas em integrar a Rede devem, após concluírem que reúnem as condições gerais e os requisitos específicos (v. pergunta n.º 7 e n.º 8), apresentar um pedido de reconhecimento junto da Direção-Geral do Consumidor.

12. Como é que o pedido de reconhecimento é apresentado? É disponibilizada alguma minuta ou formulário para o efeito?

O pedido de reconhecimento é apresentado através de um **formulário eletrónico que a Direção-Geral do Consumidor irá disponibilizar no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt**. O formulário é composto por vários campos de preenchimento obrigatório e áreas específicas para junção de documentos.

13. Quais são os documentos/elementos que a entidade requerente tem de juntar ao pedido de reconhecimento?

Ao pedido de reconhecimento apresentado através de formulário eletrónico no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt devem ser juntos os seguintes elementos:

- O código de acesso à certidão permanente de registo comercial, sempre que este registo exista;
- O número de identificação fiscal;
- O endereço de correio eletrónico;
- Os documentos comprovativos de situação regular perante a administração fiscal e a segurança social;
- A identificação do responsável pela coordenação do serviço a prestar;
- A descrição detalhada dos procedimentos a adotar no exercício das atribuições previstas no artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

14. É obrigatória a junção de documentos relativos ao responsável pela coordenação do serviço, aos funcionários e/ou colaboradores da entidade que apresenta o pedido de reconhecimento?

Sim. Além dos elementos elencados na resposta à pergunta anterior, ao pedido de reconhecimento devem ser anexados, relativamente ao responsável pela coordenação do serviço e a cada funcionário e/ou colaborador, os seguintes documentos:

- Fotocópia simples, frente e verso, do documento de identificação;
- Número de identificação fiscal;
- Currículo detalhado;
- Certificado de habilitações;
- Documentos comprovativos dos conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária;
- Certificado do registo criminal atualizado;
- Questionário sobre “Habilitações Académicas, Qualificação Profissional e Idoneidade”, devidamente preenchido.

15. O que é o questionário sobre “Habilitações Académicas, Qualificação Profissional e Idoneidade” e onde é que o mesmo pode ser encontrado?

O questionário sobre “Habilitações Académicas, Qualificação Profissional e Idoneidade” é um questionário sobre a informação pessoal, as habilitações académicas e qualificação profissional, a situação profissional e idoneidade que deve ser preenchido pelo responsável pela coordenação do serviço, por cada funcionário e/ou colaborador da entidade requerente.

O questionário sobre “Habilitações Académicas, Qualificação Profissional e Idoneidade”, cujo modelo se encontra em anexo à portaria conjunta que se espera seja publicada no dia 2 de janeiro de 2013, estará disponível no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt na área reservada à apresentação do pedido de reconhecimento.

16. Como é que se podem comprovar os conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária?

Os conhecimentos requeridos são apreciados através de documentos comprovativos de que o coordenador do serviço, os funcionários e/ou colaboradores são detentores de formação profissional ou grau de licenciatura adequados, cujo plano curricular integre formação geral e específica nas áreas financeira, económica e bancária.

Outras perguntas relacionadas com a temática:

Qual é a importância do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro?

O Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, assume particular importância no contexto atual dado que estabelece um conjunto de princípios e regras a que as instituições de crédito têm que obedecer no acompanhamento e gestão de situações em que exista um risco de incumprimento dos contratos de crédito por parte dos clientes e na regularização extrajudicial das situações em que exista incumprimento efetivo dos seus contratos de crédito.

É no contexto do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que é criada a “Rede Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento”, apelidada de “Rede de Apoio ao Consumidor Endividado”.

O que é o Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI)?

O Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI), obrigatório para todas as instituições de crédito, é um procedimento que se encontra previsto no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro e nele estão incluídos:

- Os procedimentos que devem ser adotados para o acompanhamento permanente da execução dos contratos de crédito;
- Os factos que podem ser considerados como indícios da degradação da capacidade financeira do cliente bancário;
- As soluções que podem ser propostas aos clientes que estão em risco efetivo de incumprimento.

O que é o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)?

No âmbito do regime jurídico previsto no DL n.º 227/2012, quando o consumidor se encontrar em mora no cumprimento da obrigação decorrente do contrato de crédito, a instituição de crédito fica obrigada a realizar um conjunto de diligências com vista a apurar as razões desse incumprimento e se verificar que o consumidor dispõe de capacidade financeira, adota o designado “procedimento extrajudicial de resolução de situação de incumprimento” (adiante PERSI).

De acordo com o PERSI, a instituição de crédito, após analisar a situação e concluir que o consumidor dispõe de capacidade financeira para dar cumprimento às obrigações, apresenta-lhe uma ou mais propostas de regularização adequadas à sua situação financeira, objetivos e necessidades.

Quais são as fases do PERSI?

O PERSI é composto por três fases:

- **Fase inicial** - Após um primeiro contacto com o cliente para o informar do atraso do incumprimento e caso este se mantenha, o cliente bancário é obrigatoriamente integrado no PERSI entre o 31º dia e o 60º dia subsequentes à data do vencimento da obrigação em causa;
- **Fase de avaliação e proposta** - A instituição de crédito procede à avaliação da capacidade financeira do cliente bancário. Se concluir que o cliente bancário dispõe de capacidade financeira, deve apresentar-lhe uma ou mais propostas de regularização adequadas;
- **Fase de negociação** – Se o cliente recusar as propostas que lhe forem apresentadas, a instituição de crédito deve apresentar nova proposta, quando considere que existem outras alternativas.

Os procedimentos PARI e PERSI previstos no Decreto-lei n.º 227/2012 estão sujeitos a alguma regulamentação adicional?

Sim, desde logo estão sujeitos ao Aviso do Banco de Portugal nº 17/2012 que desenvolve os deveres das instituições de crédito no âmbito da prevenção e da regularização extrajudicial de situações de incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares no âmbito dos procedimentos PARI e PERSI.

Existem outros mecanismos de proteção dos consumidores que se encontram em situação económica difícil?

Sim, existem determinados mecanismos estabelecidos com carácter extraordinário e temporário e que foram recentemente publicados através de Leis da Assembleia da República, a saber:

- **Lei n.º 57/2012, de 9 de novembro** - Prevê a possibilidade de recurso a aforros para suportar as necessidades de cumprimento das obrigações financeiras com as instituições de crédito, no âmbito dos contratos de crédito à habitação própria e permanente;
- **Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro** - Estabelece um conjunto de medidas de proteção aplicáveis aos agregados familiares que reúnam determinados requisitos previstos na Lei. São medidas de proteção
 - ✓ Plano de reestruturação das dívidas emergentes do crédito à habitação;
 - ✓ Medidas complementares ao plano de reestruturação;
 - ✓ Medidas substitutivas da execução hipotecária (dação em cumprimento do imóvel hipotecado, alienação do imóvel FIAH, permuta).
- **Lei n.º 59/2012 de 9 de novembro** - Cria salvaguardas para os mutuários de crédito à habitação. No âmbito do processo de aprovação dos empréstimos passa-se a considerar o perfil de risco de cada operação de crédito.

Após a publicação da portaria conjunta referida, a DGC completará, se necessário, as Perguntas e Respostas agora apresentadas.

Lisboa, 28 de dezembro de 2012