



LANÇAMENTO DA REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO



REDE DE APOIO
AO CONSUMIDOR
ENDIVIDADO

13 de dezembro de 2012



- Enquadramento legislativo dos Serviços Financeiros -

Quadro jurídico nacional: elevado grau de proteção.

- **Medidas recentes:**

- ✓ **Decreto-lei n.º 226/2012, de 18 de outubro – alarga o regime jurídico do Crédito à Habitação a todos os Créditos conexos celebrados com consumidores que sejam garantidos por hipoteca ou outro direito sobre coisa imóvel (altera o Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março);**

- ✓ **Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro – Prevenção do incumprimento e regularização extrajudicial das situações de incumprimento dos contratos de crédito celebrados pelos consumidores.**



- Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro -

- **Principais elementos :**
 - **Obrigação de acompanhamento da execu o dos contratos de crédito pelas institui es de crédito –Plano de A o para o Risco de Incumprimento - PARI;**
 - **Reforço das obriga es de informa o que impendem sobre as institui es de crédito perante os consumidores;**
 - **Proibi o da cobrança de comissões pelas institui es de crédito pela renegocia o dos contratos com os consumidores;**



- Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro (2) -

- **Principais elementos (continuação):**
 - **Possibilidade de recurso ao Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento – PERSI: as instituições de crédito avaliam a capacidade financeira dos consumidores e propõem propostas adequadas para negociação;**
 - **Não havendo acordo entre o consumidor e a instituição financeira é possível o recurso ao Mediador do Crédito em determinados casos;**
 - **Garantia adicional de informação do Fiador, também com possibilidade de recurso ao PERSI por si próprio;**

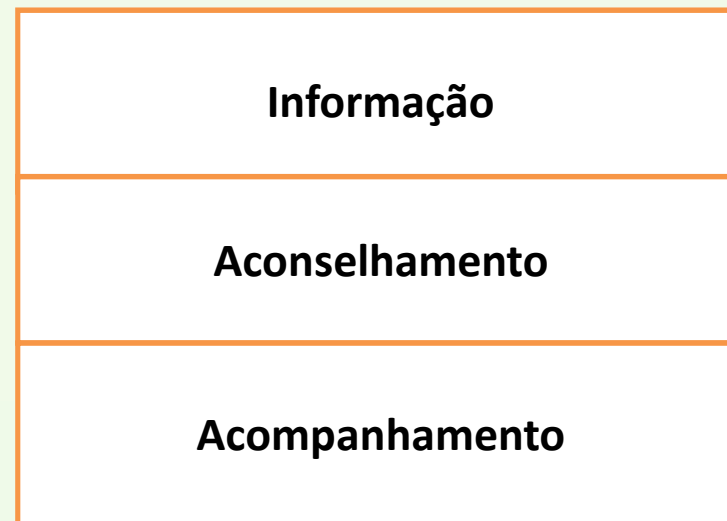


- Rede de Apoio ao Consumidor Endividado -

Objetivo: apoio aos clientes bancários no âmbito da prevenção do incumprimento ou da regularização de situações de incumprimento efetivo dos seus contratos de crédito.

- Dimensão nacional;
- Criação faseada;
- Arranque assente nas entidades que já estão a apoiar consumidores que se encontram em situação de incumprimento.

REDE





- Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (2) -

▪ Composição da Rede

- Pessoas coletivas de direito público ou privado;**
- Idóneas e dotadas de conhecimentos técnicos adequados em matéria financeira, económica e bancária;**
- Reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, após parecer do Banco de Portugal.**

▪ Pedido de reconhecimento

- Exige a demonstração das competências do responsável pela coordenação do serviço e todos os funcionários ou outras pessoas que colaborem com a entidade requerente: v. questionário anexo à portaria regulamentadora.**



- Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (3) -

▪ Funcionamento da Rede

- Exige o respeito por estes requisitos mesmo após o reconhecimento da entidade, relativamente aos funcionários e colaboradores que iniciem funções depois desse momento;**
- Requer que as entidades que integram a Rede mantenham um registo atualizado dos seus funcionários e colaboradores com estas funções.**

▪ Atuação da Rede:

- Recurso isento de encargos para os consumidores;**
- Atuação independente, imparcial e transparente.**



- Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (4) -

▪ Reporte de dados

- As entidades que integram a Rede remetem à Direção-Geral do Consumidor, de 3 em 3 meses, informação sobre os pedidos recebidos e tratados e sobre eventuais ações de formação financeira.

▪ Avaliação regular do trabalho da Rede

- Direção-Geral do Consumidor: elabora relatórios semestrais para o Secretário de Estado Adjunto da Economia e Desenvolvimento Regional com base nos dados estatísticos recebidos das entidades que integram a Rede.



***Rede de Apoio ao Consumidor Endividado* - âmbito territorial e possíveis candidatos**

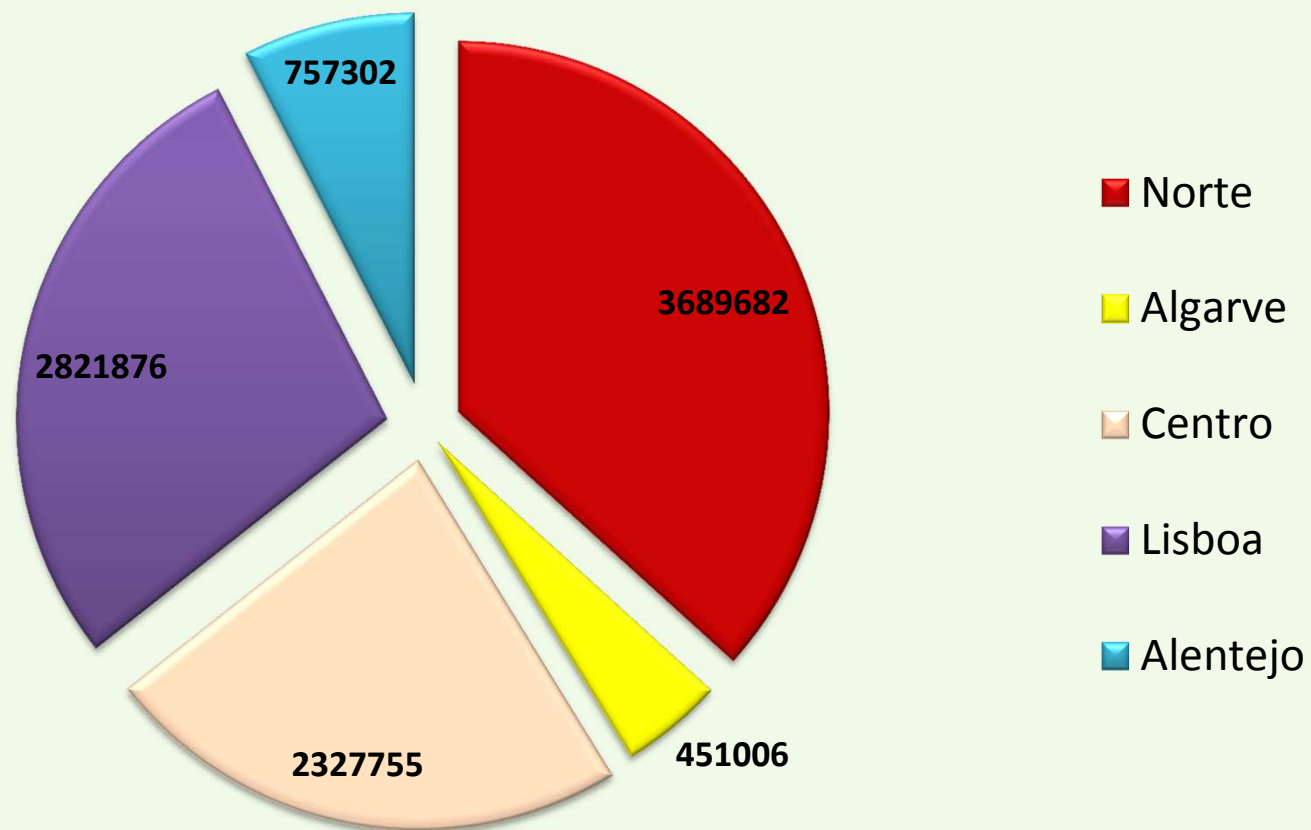


Território continental (NUTS II)

- **Entidades autorizadas (Portaria n.º 312/2009, 30 março) e em ação no terreno:**
 - **GAS/DECO;**
 - **GOEC (DGC/ISEG);**
- **Associações de Consumidores;**
- **Universidades e Centros de Investigação;**
- **Outras associações da sociedade civil.**



- População Residente Total (NUTS II) -



Fonte: INE (www.ine.pt)

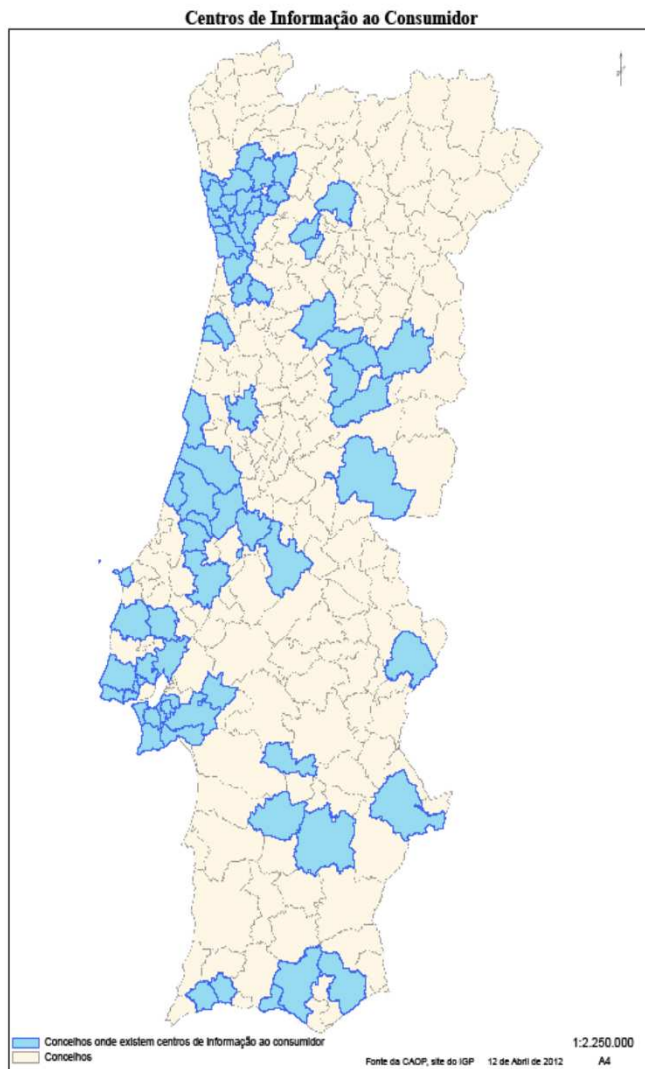


- **Outras entidades com papel relevante na informação e encaminhamento dos Consumidores nesta matéria -**
- **Municípios: Centros/Serviços de Informação Autárquicos ao Consumidor;**
- **Associações de Consumidores;**
- **Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo;**
- **Misericórdias e Mutualidades;**
- **Associações privadas e Fundações de apoio a famílias carenciadas, a idosos e a imigrantes.**





- Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor -



- Resultam das competências próprias das Autarquias Locais;
- São mais acessíveis aos consumidores pela proximidade que asseguram, permitem a recolha descentralizada de informação e a identificação de problemas locais;
- A cobertura territorial do país, sobretudo no interior e no sul, está ainda incompleta; mas no Minho assim como no Alentejo há outros municípios já ativos.



- Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (2)-

- Abrantes;
- Albufeira
- Alenquer
- Almada
- Amadora
- Aveiro
- Baião
- Batalha, Leiria, Pombal e Porto de Mós
- Barreiro
- Beja
- Braga
- Cascais
- Castelo Branco
- Coimbra
- Covilhã
- Elvas
- Entroncamento
- Fafe
- Felgueiras
- Ferreira do Alentejo
- Figueira da Foz
- Funchal
- Gondomar
- Guarda
- Guimarães
- Ílhavo
- Lagos
- Loulé
- Loures
- Lousada
- Madalena do Pico
- Açores
- Maia
- Mangualde



- Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (3) -

Matosinhos
Moita
Montijo
Moura
Odivelas
Oliveira de Azeméis
Oeiras
Ourém
Paços de Ferreira
Palmela
Pinhal Novo
Quinta do Anjo
Poceirão
Águas de Moura
Paredes
Peniche
Portimão
Porto
Póvoa de Varzim
Resende
Santa Maria da Feira
Santarém
Santo Tirso
Seia
Seixal

Sesimbra
Setúbal
Sintra
Tavira
Tomar
Torres Vedras
Trofa
Vale de Cambra
Valongo
Viana do Castelo
Vila do Conde
Vila Franca de Xira
Vila Nova de Famalicão
Vila Nova de Gaia
Vila Real
Vila Real de Santo António
Viseu



- Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores -

- Criado pela Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro, alterada pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro;
- Regulamento do Fundo – aprovado pelo Despacho Conjunto n.º 1994/2012, de 30 de janeiro de 2012 dos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e do Emprego (Diário da República II série, N.º 31, de 13 de fevereiro de 2012);
- Objetivo: financiar projetos relativos aos mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores e outros projetos visando a informação, a educação e o apoio dos consumidores.



- Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores (2) -

- **2.ª Fase de Candidaturas: abertura ainda em dezembro de 2012;**
- **Âmbito:**
 - **Eixo de atuação C - *Informação, educação e apoio dos consumidores;***
 - **Financiamento circunscrito à atividade das entidades reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor como suscetíveis de integrarem a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.**



- Próximos passos -

• Divulgação no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt de Perguntas Frequentes (*FAQs*) relativas ao regime geral criado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro:

- ao PARI e ao PERSI;

- à *Rede de Apoio ao Consumidor Endividado*.

E ainda sobre a âmbito de aplicação da recente legislação extraordinária aprovada pela Assembleia da República - Leis n.º 57 a 60/2012, de 9 de novembro.



**REDE DE APOIO
AO CONSUMIDOR
ENDIVIDADO**

MUITO OBRIGADA

Teresa Moreira, Diretora-Geral

Portal do Consumidor: www.consumidor.pt