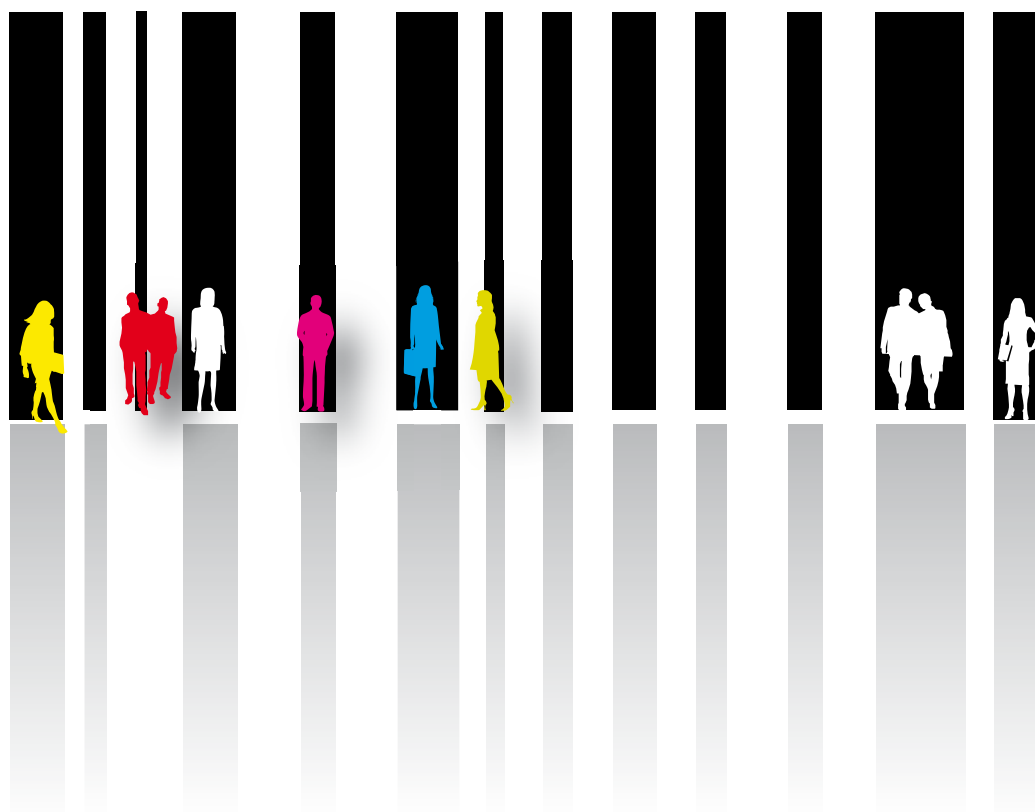


# CONSUMIDOR MAIS PROTEGIDO



## 2005-2009

Secretaria de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor

MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO



# CONSUMIDOR MAIS PROTEGIDO

Julho de 2009

## CONSUMIDORES MAIS PROTEGIDOS



Estamos a chegar ao fim desta legislatura e somos agora consumidores mais protegidos.

Durante este mandato, trabalhamos para cumprir o objectivo que nos propusemos: relançar a política de defesa do consumidor e assim fizemos para que nenhum dos direitos fundamentais dos consumidores fosse esquecido.

Se olharmos para o elenco dos direitos consagrados na Lei de Defesa dos Consumidores:

- O direito à qualidade dos bens e serviços;
- O direito à protecção da saúde e da segurança física;
- O direito à formação e à educação para o consumo;
- O direito à informação para o consumo;
- O direito à protecção dos interesses económicos;
- O direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, colectivos ou difusos;
- O direito à protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
- O direito à participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos direitos ou interesses dos consumidores.

Verificamos que a actuação do XVII Governo não esqueceu nenhum destes direitos.

O direito à qualidade dos bens e serviços é garantido com a actuação da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) cujo trabalho foi desenvolvido no sentido da maior protecção dos consumidores, actuando quer ao nível da fiscalização das actividades económicas quer na prevenção de delitos.

De facto, a criação desta entidade veio alterar a situação existente em que mais de 16 organismos poderiam entrar num estabelecimento comercial para realizar as fiscalizações da sua competência. Com um objectivo de eficiência e eficácia, a criação da ASAE representou uma alteração profunda no quadro da fiscalização das actividades económicas e da legislação de defesa dos consumidores.

O direito à protecção da saúde e da segurança dos consumidores ficou mais garantido com a actividade da Comissão de Segurança de Serviços e Bens de Consumo que continua a prestar ajuda aos consumidores quando delibera retirar produtos perigosos do mercado ou quando emite recomendações e avisos aos consumidores e operadores económicos.



O direito à formação e à educação para o consumo bem como o direito à informação concretizaram-se com as inúmeras publicações de materiais didácticos e informativos, disponibilizadas no portal dos consumidores em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt), agora renovado e de fácil acesso a todos.

Foi também, celebrado um protocolo com o Ministério da Educação ao abrigo do qual a Direcção-Geral do Consumidor contribui com conteúdos que são utilizados na educação dos jovens consumidores.

O apoio técnico e financeiro às associações de consumidores e a criação do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, permitiram apoiar projectos que promovem os consumidores como actores do mercado.

No que concerne ao direito à protecção dos interesses económicos, várias foram as iniciativas legislativas dedicadas exclusivamente a esta prioridade.

Foi dada especial atenção à protecção do consumidor bancário e de seguros, uma vez que se entendeu que os consumidores de produtos financeiros estavam mais desprotegidos face à complexidade destes produtos e dos contratos que lhes dão suporte jurídico.

São disto exemplo a legislação de fixação de prazos de actuação das seguradoras ocorrendo um acidente de viação, a obrigação de referência à TAEG (taxa anual de encargos efectiva global) na publicidade ao crédito ao consumo, a proibição dos arredondamentos, as regras de amortização no crédito à habitação, as novas normas que flexibilizam as transferências bancárias, o novo regime do crédito ao consumo e a uniformização das comissões nos planos poupança reforma.

O decreto-lei sobre práticas comerciais desleais, que proíbe as práticas das empresas susceptíveis de distorcer o comportamento económico dos consumidores levando-os a adquirir bens ou serviços, também reforçou a protecção dos interesses económicos dos consumidores.

A alteração ao regime jurídico das garantias, estabelece um maior período para reclamar a conformidade do bem adquirido ou do serviço prestado e 30 dias para efectuar uma reparação de um bem desconforme.

E o novo regime das vendas à distância, de acordo com o qual, sempre que um consumidor exerça o direito de resolução do contrato e não houver reembolso pelo vendedor dos montantes dispendidos este terá de restituir em dobro a quantia em causa.

O quadro da protecção dos direitos económicos dos consumidores não fica completo se não referirmos os normativos sobre informação de preços dos combustíveis, parques de estacionamento, saldos e transportes aéreos.



O Livro de Reclamações permitiu dar voz aos consumidores, contribuindo para que estes tenham um papel activo na denúncia de situações irregulares dos operadores económicos, melhorando a qualidade dos bens e serviços e fornecendo às entidades reguladoras e fiscalizadoras uma importante informação sobre o funcionamento dos mercados.

No âmbito do direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou de direitos individuais homogêneos, colectivos ou difusos, Portugal dispõe já da acção popular, que permite que um ou vários consumidores ou um seu representante (organismo público ou privado) possam interpor uma acção judicial com o objectivo de resolver um conflito que envolva interesses comuns de um grupo de consumidores.

A acção popular portuguesa é considerada um bom instrumento processual civil em matéria de defesa dos interesses colectivos, razão pela qual quisemos partilhar a nossa experiência neste domínio organizando, durante a Presidência Portuguesa da União Europeia, uma conferência internacional, com o apoio da Comissão Europeia, intitulada “Towards an European Collective Redress” que permitiu dar um passo em frente na discussão que agora se intensificou ao nível comunitário.

O direito à protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta tem sido concretizado pelo apoio financeiro aos Centros de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo e o mandato ficaria incompleto se não tivéssemos acautelado o acesso de todos os consumidores portugueses à resolução alternativa de litígios de consumo, através da criação do CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, com competência genérica para a resolução de conflitos de consumo nas áreas geográficas não abrangidas pelos Centros existentes.

Por último, o direito à participação por via representativa, na definição legal ou administrativa dos direitos ou interesses dos consumidores, foi concretizado através da audição do Conselho Nacional do Consumo, órgão de consulta do Governo, no processo legislativo e da participação dos representantes dos consumidores nos órgãos consultivos das entidades reguladoras bem como através da atenção dada às denúncias das associações de consumidores nas acções de vigilância do mercado. No âmbito do processo legislativo comunitário e no de normalização foi assegurada a representação dos interesses dos consumidores nos grupos de trabalho da Comissão, do Conselho e dos organismos de normalização.

Cumpria-nos colocar a política de defesa dos consumidores na agenda política e dos media e avançar, ocupando um lugar no espaço público, despertando uma consciência colectiva sobre os direitos e deveres dos consumidores.

Cumpria-nos, sobretudo, alertar para a existência de um “cidadão consumidor”, deixar uma marca de mudança e garantir um ponto de “não-retorno” às situações de invulnerabilidade do mercado face aos direitos dos consumidores.



Tratou-se de um trabalho colectivo que exigiu o envolvimento, quase o comprometimento, das Associações de Consumidores, dos Centros de Arbitragem, dos Centros de Informação Autárquica aos Consumidores, dos organismos da Administração Pública, em especial da Direcção-Geral do Consumidor e da ASAE, dos Jornalistas, dos Empresários e, necessariamente, dos Consumidores.

Por tudo isto, este livro não pretende ser a demonstração do que foi feito mas apenas a identificação do que, na nossa perspectiva, era necessário e urgente realizar.

Fernando Serrasqueiro

(Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor)



Diz a sabedoria popular que nenhum vento ajuda quem não sabe para onde navegar.

Tendo presente esta verdade insofismável e porque desde o início do mandato do XVII Governo sabíamos onde queríamos colocar a política de defesa dos consumidores em Portugal, estabelecemos o objectivo estratégico de fazer desta política um importante factor de modernização da economia e de melhoria das condições de vida dos cidadãos, antecipando o que veio posteriormente a ser a estratégia comunitária nesta área.

A aposta centrou-se, por um lado, na modernização e adaptação dos instrumentos de política, o que passou pela criação de instrumentos de fiscalização, de planeamento estratégico e de reforço da consciência dos cidadãos consumidores e por outro, na regulamentação de sectores onde o mercado era desvantajoso para os consumidores.

Foram assumidos três vectores estratégicos fundamentais, a saber:

A – A optimização do Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores – SNDC;

B – O desenvolvimento de maior consciência colectiva dos consumidores;

C – A manutenção de um elevado nível de protecção dos consumidores, através da melhoria da regulamentação em matéria de defesa dos consumidores e do aperfeiçoamento do sistema de segurança geral de serviços e bens de consumo.

Quanto à optimização do Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores investimos em maior inovação, integração e cooperação no funcionamento dos seus agentes, com vista a torná-lo mais inteligível e eficaz, tendo nesse sentido sido criada a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), decisivo instrumento de fiscalização e de garantia do cumprimento da legislação de defesa dos consumidores.

Apostámos na transformação do Instituto do Consumidor num organismo mais ágil versátil e vocacionado para o planeamento estratégico da política dos consumidores e assim criamos a Direcção-Geral do Consumidor, e cumprimos um dos desígnios do Programa do XVII Governo ao garantir a todos os consumidores e operadores económicos, o acesso à resolução alternativa de litígios de consumo, através da criação do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), bem como através da manutenção do apoio financeiro aos Centros de Informação, Mediação e Arbitragem já existentes.

Encorajámos o aumento da rede de apoio aos consumidores de base local, com a criação de mais sete Centros de Informação Autárquica ao Consumidor (CIAC), ultrapassando as seis dezenas em Portugal.

Quanto ao desenvolvimento de maior consciência colectiva dos consumidores apostámos na universalização da utilização do Livro de Reclamações enquanto ferramenta inovadora (em Portugal e no resto da Europa) para o reforço da cidadania no consumo através do reforço da posição dos consumidores, para a melhoria do funcionamento da regulação em Portugal e para a melhoria do comportamento dos operadores económicos.



Foram desenvolvidas várias campanhas temáticas na televisão, rádio e imprensa escrita, com o objectivo de aumentar a consciencialização dos direitos e deveres dos consumidores. São exemplo destas as campanhas “No Natal compre com a Cabeça e com o Coração”, “O Livro Negro dos Esquemas Fraudes na Net”, “Neste Natal compre com a Razão e ofereça com o Coração”, “Campanha no dia da Poupança”, “Seja um Consumidor Informado”, “Liberte o seu telemóvel”, “A Defesa do Consumidor não Mete Férias” e a nível institucional a campanha alusiva aos 25 anos da DGC.

Criámos o concurso “Jovem Consumidor Responsável”, em parceria com o Instituto Português da Juventude e celebrámos projectos de cooperação com a Fundação para a Divulgação das Tecnologias de Informação, para envolver os mais jovens nas questões de consumidores.

O projecto de educação financeira com o Instituto Superior de Economia e Gestão e a cooperação com o Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I.P. muito têm contribuído para o aumento da consciência colectiva dos consumidores, em especial dos mais vulneráveis.

O novo Portal dos consumidores em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt) com uma linguagem simples e acessível a todos, dos mais novos aos mais velhos, tem sido a janela de apoio e comunicação com os consumidores, permitindo uma nova relação entre a Administração Pública e os cidadãos fundada na rapidez, na segurança e na transparência. Este portal fornece ferramentas que permitem envolver o esforço dos restantes agentes do sistema nacional de defesa dos consumidores, com destaque para os pontos de proximidade existentes nas Autarquias Locais que passam a estar mais habilitados a apoiar os cidadãos nas suas relações de consumo.

8

A disponibilização de conteúdos jurídicos, informativos, educativos e de lazer, alguns em formato áudio, constituem exemplo da aposta seguida, bem como a possibilidade de acompanhar online, através da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC), o tratamento das reclamações formuladas no livro de reclamações,

As acções de fiscalização da ASAE em todo o território nacional e em todos os sectores do mercado, para além da dimensão importantíssima de garantia do cumprimento da legislação de defesa do consumidor e da sã concorrência entre agentes económicos, contribuíram decisivamente para o aumento exponencial da consciência colectiva dos consumidores, o que trouxe de forma incontornável para a primeira linha da atenção mediática o “consumidor”.

Ao nível da manutenção do elevado nível de protecção dos consumidores que já possuímos, actuámos no reforço de maior transparência nas relações comerciais, designadamente ao nível dos serviços financeiros incluindo os seguros, exigimos mais informação e transparência na formação dos preços e nas vendas com redução de preços, ampliamos o funcionamento do Livro de Reclamações, reforçámos os direitos dos consumidores na prestação dos Serviços Públicos Essenciais, na Saúde e Segurança, na protecção dos interesses económicos, na informação e formação.

Assim, ao nível da melhoria da regulamentação em matéria de defesa dos consumidores foram aprovadas as seguintes medidas estruturantes:



## NA BANCA

A consagração legislativa de boas práticas bancárias e a uniformização de procedimentos por todas as instituições de crédito é uma tarefa essencial para assegurar uma maior transparência nas relações contratuais entre estas entidades e os consumidores, e constitui um incentivo a uma concorrência mais salutar do sector bancário.

Houve, por isso, necessidade de proceder a alguns ajustamentos que permitem uma maior transparência no mercado do crédito à habitação e ao consumo diminuindo o risco de sobreendividamento.

PARA O EFEITO, FORAM ADOPTADAS AS SEGUINTE MEDIDAS LEGISLATIVAS:

- Obrigatoriedade de indicação, de forma legível, da Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG) em todas as comunicações comerciais relativas ao crédito, incluindo a publicidade, mesmo quando o crédito se apresente como gratuito ou isento do pagamento de juros. Quando haja lugar à aplicação de diferentes TAEG devem ser mencionadas todas as TAEG aplicáveis (DL 82/2006, 3 de Maio);
- Obrigatoriedade do arredondamento da taxa de juro à milésima nos contratos de crédito à habitação. Na publicidade a este crédito, é obrigatório referir expressamente a taxa de juro aplicável, o respectivo indexante e o arredondamento (DL 240/2006, 22 de Dezembro);
- Obrigatoriedade do arredondamento da taxa de juro à milésima nos contratos de crédito ao consumo (DL 171/2007, 8 de Maio);
- Criação de novas regras quanto a prazos de disponibilização de fundos e data-valor das transferências e movimentos a crédito efectuados através de numerário, cheques e outros valores (DL 18/2007, 22 de Janeiro);
- Uniformização dos critérios na contagem do cálculo de juros, que passou a ter por referência 365 dias (DL 51/2007, 7 de Março);
- Simplificação dos mecanismos de transferência do crédito à habitação, desonerando os consumidores de encargos a que estavam sujeitos, nomeadamente estabelecendo o limite das comissões a cobrar pelas instituições de crédito nas situações de reembolso. Nos contratos em regime de taxa variável, a comissão sobre o capital a reembolsar não pode exceder 0,5%, e nos contratos em regime de taxa fixa o limite foi fixado em 2% (DL 51/ 2007, 7 de Março);
- Novo regime jurídico dos contratos de crédito aos consumidores que transpõe para o direito interno a Directiva n.º 2008/48/CE, do Parlamento e do Conselho, de 23 de Abril, estabelecendo as regras dos contratos de crédito aos consumidores (DL 133/2009, 2 de Junho);
- Novo regime jurídico dos Planos de Poupança Reforma, dos Planos de Poupança Educação e dos Planos de Poupança Reforma/Educação uniformizando as designações das comissões cobradas e isentando, em várias situações, o pagamento de comissões das transferências (DL 125/2009, 22 de Maio);



- Extensão da aplicação do regime do crédito à habitação a outros contratos de crédito garantidos pelo mesmo imóvel e reforço do direito do consumidor à informação. Aplicação do regime do DL n.º 171/2008, de 26 de Agosto, a estes contratos;
- Alteração do DL n.º 54/2008, de 26 de Março, aplicando às entregas efectuadas até 1 de Janeiro de 2005 o regime jurídico da mobilização de saldos das contas poupança habitação para os fins não previstos na lei.

## SERVIÇOS FINANCEIROS À DISTÂNCIA

Consagração de um regime específico para os contratos à distância relativos a serviços financeiros que estabelece, entre outras, as seguintes medidas:

- Dever de os prestadores de serviços financeiros fornecerem informação pré-contratual, com a subsequente obrigatoriedade de comunicação em suporte papel, ou outro qualquer suporte duradouro, antes de o consumidor assinar qualquer contrato;
- Direito de o consumidor resolver o contrato, dentro de determinado prazo, sem penalização ou necessidade de invocar qualquer causa justificativa para a resolução (DL 95/2006, 29 de Maio).

## SEGUROS

Introdução de medidas que visam tornar mais transparente a relação entre os consumidores e as empresas de seguros, através da:

- Fixação das regras e dos procedimentos a observar pelas empresas de seguros com o objectivo de garantir, de forma pronta e diligente, a assumpção da sua responsabilidade e o pagamento das indemnizações em caso de sinistro no âmbito do seguro de responsabilidade civil automóvel ficando, porém, excluídos os sinistros em que se tenham verificado danos corporais;
- Obrigatoriedade da empresa prestar informações relativamente aos procedimentos que adopta em caso de sinistro, aquando da celebração do contrato;
- Obrigatoriedade de informar o consumidor segurado quanto ao procedimento a adoptar em relação ao veículo de substituição (DL 83/2006, 3 de Maio);
- Consagração do dever do segurador informar o beneficiário dos contratos de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização com designação de beneficiário em caso de morte, bem como a criação de um registo central destes contratos de seguro e operações de capitalização (DL 384/2007, 19 de Novembro);
- Regulamentação de determinados aspectos do contrato de seguro de vida associado ao crédito à habitação, contemplando a actualização automática do valor do capital seguro a par com a evolução do montante em dívida à instituição de crédito, e alterando o Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de Novembro.



## INFORMAÇÃO SOBRE PREÇOS

A informação sobre os preços de produtos alimentares e não alimentares, ou dos serviços, é um elemento essencial da concorrência, existindo legislação que obriga a sua afixação para as vendas a retalho.

No entanto, foi necessário definir, de forma mais clara, as regras a que deve estar sujeita a afixação de preços de alguns serviços, tendo sido adoptadas as seguintes medidas:

- **Postos de abastecimento de combustíveis** – obrigatoriedade de indicação do preço de venda a retalho dos combustíveis, nos postos de abastecimento localizados dentro e fora das auto-estradas, de forma visível, que permita ao consumidor estabelecer uma rápida comparação de preços (DL 170/2005, 10 de Outubro);
- **Parques de estacionamento** – nos locais de estacionamento de curta duração (até 24 horas), o pagamento passou a ser fraccionado em períodos máximos de 15 minutos, devendo o consumidor pagar apenas a fracção (ou fracções) de tempo que utilizou. A informação sobre os preços e os horários de funcionamento deve constar de aviso facilmente visível (DL 81/2006, 20 de Abril);
- **Transportes aéreos** – o preço total do transporte aéreo deve incluir, para além do valor das tarifas, todos os impostos, taxas e outros encargos que nele sejam repercutidos, de modo a assegurar ao consumidor uma informação clara, adequada e inequívoca sobre o preço do serviço, que lhe permita comparar os preços e as condições da oferta;
- As mensagens publicitárias devem também mencionar que a tarifa mais baixa anunciada está limitada ao número de lugares disponíveis e indicar, de forma bem visível, clara e inequívoca, se a tarifa se refere à viagem de ida ou de volta ou à viagem de ida e volta;
- As mesmas regras são aplicáveis às agências de viagens e outros operadores turísticos, na promoção de viagens organizadas ou de outros produtos que incluam transporte aéreo (DL 173/2007, 8 de Maio);
- Criação de regras relativas à informação aos consumidores sobre as características de comercialização de determinados bens, quando a sua venda é efectuada de forma parcelar, por unidade ou fascículo, mas que fazem parte de um conjunto quantitativamente delimitado e com uma determinada duração (DL 331/2007, 9 de Outubro).



## VENDAS COM REDUÇÃO DE PREÇOS

A confusão criada face às situações em que os comerciantes antecipavam os saldos em relação à data prevista na lei, com o recurso aos termos “promoções” e “liquidações”, levou à necessidade de alterar a legislação em vigor clarificando os direitos dos consumidores em relação às vendas com redução de preços e criando um ambiente mais favorável ao comércio a retalho (DL 70/2007, 26 de Março).

Estabeleceram-se assim algumas novas regras:

- As épocas de saldos são fixadas entre 28 de Dezembro e 28 de Fevereiro e entre 15 de Julho e 15 de Setembro, devendo os comerciantes indicar a data do início e do fim do período em que vão proceder à redução dos preços;

- Durante as épocas de saldos, os comerciantes são obrigados a aceitar todos os meios de pagamento disponíveis no seu estabelecimento;
- Deve ser feita menção expressa aos produtos com defeito;
- Deve ser indicada a percentagem de redução e o valor inicial dos produtos (preços de referência);
- As promoções destinam-se apenas a incrementar a venda de um determinado produto ou o lançamento de um produto novo, não podendo ocorrer em simultâneo com a época de saldos;
- As liquidações só são permitidas a título excepcional e em caso de interrupção da actividade do estabelecimento.

## LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Alargamento do universo dos estabelecimentos sujeitos à obrigação de possuírem e disponibilizarem o Livro de Reclamações. Este Livro passou a ser obrigatório em todos os estabelecimentos de prestação de serviços e de fornecimento de bens (DL 371/2007, 6 de Novembro).

Criação da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC), uma plataforma electrónica, baseada num sítio da internet, onde se realiza o registo e gestão de todas as reclamações efectuadas no Livro de Reclamações, permitindo aos reclamantes e reclamados a consulta do estado em que se encontram as reclamações (DL 118/2009, 19 de Maio).

## SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Criação da obrigatoriedade de as entidades prestadoras de serviços públicos essenciais devolverem aos consumidores as cauções ainda não restituídas, referentes aos contratos celebrados antes de 1998 (DL 100/2007, 2 de Abril).

## SAÚDE E SEGURANÇA

Ao nível do aperfeiçoamento do sistema de segurança geral de serviços e bens de consumo, e no intuito de salvaguardar o direito dos consumidores à saúde e segurança, foram adoptadas as seguintes medidas:

- Serviços de bronzamento artificial (Solários) – definição do regime de instalação, funcionamento e requisitos de segurança a que devem obedecer os estabelecimentos que prestem este serviço (DL 205/2005, 28 de Novembro);
- Proibição de incluir, nas mensagens publicitárias a estes estabelecimentos, referências a efeitos curativos ou benéficos para a saúde ou beleza, ou aludir à ausência de riscos para a saúde e segurança dos consumidores;
- Obrigatoriedade de incluir nas mensagens publicitárias (de forma bem visível) referência aos efeitos para os olhos e para a pele que podem resultar da utilização dos aparelhos de bronzamento UV;
- Afixação obrigatória no estabelecimento de informação sobre a adequada utilização dos aparelhos e do serviço de bronzamento;



- Necessidade de formação específica para os profissionais que prestam serviço nestes estabelecimentos (Portaria 1301/2005, 20 de Dezembro);
- Isqueiros – Proibida a venda de isqueiros que não tenham um dispositivo de segurança para crianças e de isqueiros “Novidade” que, pela sua aparência, se tornam especialmente atractivos para as crianças (DL 172/2007, 8 de Maio);
- Parques Infantis - Regulamentação das condições de segurança dos espaços de jogo e recreio reforçando-se a segurança das crianças e regulando-se a existência de novos equipamentos–insufláveis, trampolins e skates (DL 119/2009, 19 de Maio);
- DMF- Estabelece a proibição de colocar e de disponibilizar no mercado os produtos que contenham o biocida fumarato de dimetilo (DMF), dando cumprimento à Decisão n.º 2009/251/CE, de 17 de Março, da Comissão Europeia.

## PROTECÇÃO DOS INTERESSES ECONÓMICOS DOS CONSUMIDORES

- Criação da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica - ASAE (DL 237/2005, 30 de Dezembro);
- Proibição de práticas comerciais desleais por parte de empresas que distorçam o comportamento económico dos consumidores levando-os a adquirir bens ou serviços depois de terem sido forçados ou enganados (DL 57/2008, 26 de Março);
- Alteração do regime jurídico das vendas à distância estabelecendo que, verificando-se o exercício, pelo consumidor do direito de resolução do contrato e não havendo reembolso pelo vendedor dos montantes dispendidos pelo consumidor, estes montantes devem ser restituídos em dobro ao consumidor, no prazo de 30 dias (DL 82/2008, 20 de Maio);
- Alteração do regime jurídico das garantias dos bens de consumo, que consagra um período maior para reclamar a conformidade do bem adquirido ou do serviço prestado e 30 dias para se efectuar uma reparação de um bem desconforme (DL 84 /2008, 21 de Maio);
- Alteração ao DL n.º 7/2004, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva 2000/31/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno, criando-se uma base de dados de pessoas que manifestem o desejo de não receber comunicações electrónicas via SMS e MMS (DL 62/2009, de 10 de Março);
- Regulamentação do regime de acesso e de exercício da actividade de prestador de serviços de audiotexto, estendendo o regime destes serviços aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens e estabelecendo regras de protecção do consumidor, designadamente a criação de uma lista, na Direcção-Geral do Consumidor, onde se podem inscrever os consumidores que não desejem receber este tipo de mensagens e o direito ao barramento das comunicações indesejáveis (DL 63/2009, de 10 de Março);
- Regulamentação da prestação de serviços através de Call Centers, proibindo-se a existência de um período de espera do consumidor, em linha, superior a 60 segundos e ainda a emissão de chamada para o consumidor no período para além das 22 horas ou antes das 9 horas (DL 134/2009, 2 de Junho).



## OUTRAS ACÇÕES EM MATÉRIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Foram desenvolvidas pela Direcção-Geral do Consumidor (DGC) um conjunto de actividades e iniciativas visando nomeadamente:

- Reforçar a política de defesa dos consumidores e a garantia do direito à saúde e à segurança;
- Criar condições para um melhor acesso dos consumidores à formação e à informação, de molde a que possam fazer opções mais conscientes;
- Prosseguir o apoio financeiro ao movimento associativo e à resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

### NO ÂMBITO DA INFORMAÇÃO

- Promoção da Campanha “Mês de Prevenção da Fraude”, pela DGC, alertando os consumidores para esquemas enganosos e práticas fraudulentas através da Internet, correio electrónico ou telefone;
- Produção, em parceria com a Entidade Reguladora do Sector Energético – ERSE, de um desdobrável para esclarecimento dos consumidores de energia eléctrica, acerca das novas regras no mercado liberalizado;
- Compilação de várias publicações sobre Segurança, em CD áudio, destinado a consumidores invisuais;
- Reedição de diversas brochuras sobre segurança de serviços e bens de consumo;
- Reedição de materiais informativos e pedagógicos visando a promoção de uma alimentação saudável, designadamente sobre a Nova Roda dos Alimentos.

### NO ÂMBITO DA EDUCAÇÃO

- Lançamento do “Guião de Educação do Consumidor” desenvolvido pela Direcção-Geral do Consumidor e pela Direcção-Geral de Inovação e Desenvolvimento Curricular destinado a professores e educadores, dá a conhecer as problemáticas contemporâneas relativas à educação do consumidor;
- Assinatura de um Protocolo entre a DGC e a DGIDC, que visa impulsionar e desenvolver a educação e formação dos consumidores, através do apoio e incentivo a projectos escolares no âmbito de programas de formação contínua de professores e educadores;
- Produção do “Manual Básico de Educação do Consumidor na Aula”, no âmbito da participação da DGC no Projecto E-CONS;
- Realização de encontros de professores, no âmbito da Rede Nacional de Educação do Consumidor dinamizada pela DGC;
- Adaptação a Portugal do Jogo de educação dos consumidores “GALACTOR”. Este jogo transmite, solicitando aos consumidores que respondam aos desafios colocados, as regras básicas que permitem aos consumidores serem mais conscientes e responsáveis.



## PREVENÇÃO DO SOBREENDIVIDAMENTO

- Para além das medidas legislativas adoptadas no sector dos serviços financeiros acima enunciadas, foi criado, em Setembro de 2006, o Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores – GOEC com o intuito de assegurar o apoio técnico e profissional na gestão do orçamento familiar e prestar aconselhamento aos consumidores que necessitem de apoio na área financeira;
- Apoio financeiro aos Gabinetes de Apoio ao Sobreendividado da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO.

## UNIÃO EUROPEIA (CONSTRUÇÃO DO MERCADO INTERNO)

Implementação da Rede Europeia de Cooperação Administrativa, em matéria de protecção dos consumidores, visando a troca rápida e simplificada de informação entre as autoridades nacionais e as suas congéneres dos Estados-Membros, responsáveis pelo controlo da aplicação da legislação de protecção dos consumidores resultante da legislação europeia. A DGC é o serviço de ligação único a nível nacional [Regulamento (CE) n.º 2006/2004, 27 de Outubro. Despacho Conjunto n.º 357/2006, 28 de Abril].

Representação dos consumidores no processo legislativo comunitário, nos grupos de trabalho da Comissão e do Conselho.

## ACÇÕES DE FORMAÇÃO



15

Acções de formação destinadas a:

- Oficiais da Polícia de Segurança Pública da área do Comando Metropolitano de Lisboa;
- Técnicas de serviço social do Departamento de Acção Social da Câmara Municipal de Lisboa, relacionadas com o projecto “Consa 3”;
- Conselheiros de Consumo dos 61 Centros de Informação Autárquica ao Consumidor (CIAC) existentes.

## APOIOS FINANCEIROS

- Ao movimento associativo, através da subvenção de projectos seleccionados anualmente;
- Ao desenvolvimento de mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

## FISCALIZAÇÃO DA PUBLICIDADE

Reforço das acções de fiscalização da publicidade, em cooperação com o Observatório da Publicidade, designadamente maior atenção ao controlo das comunicações comerciais direccionadas a crianças, por forma a garantir a efectiva salvaguarda dos valores protegidos pela lei.

## FUNDO PARA A PROMOÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Foi regulamentado, através da Portaria n.º 1340/2008, de 26 de Novembro o Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, criado com os montantes das cauções não devolvidos aos consumidores mas por estes pagos no âmbito da contratação de serviços públicos essenciais.

Este Fundo permitirá, nomeadamente, apoiar a realização de projectos relativos à promoção dos direitos e interesses dos consumidores e financiar total ou parcialmente os mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo, de âmbito nacional, regional ou local.





# **A defesa do consumidor na comunicação social**

## SOCIEDADE

### Decreto-lei proíbe solários a menores e grávidas

O Governo proibiu a prestação de serviços de bronzamento artificial com aparelhos que emitem radiações ultravioleta a menores de 18 anos, grávidas e a pessoas que apresentem sinais de insolação.

O decreto-lei que estabelece as regras de funcionamento dos solários foi ontem aprovado em Conselho de Ministros e destina-se a todos os centros de bronzamento artificial que utilizem radiações ultravioleta, incluindo empreendimentos turísticos, institutos de beleza ou de natureza similar e estabelecimentos de manutenção física. O Governo afirma que esta legislação vem dar resposta às preocupações expressas pela Organização Mundial de Saúde.

"Está prevista a existência de uma declaração de consentimento do consumidor quando se submete pela primeira vez às radiações", afirma em comunicado o gabinete do secretário de Estado do Comércio, Serviços e da Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro. Determina-se também a existência de uma ficha pessoal para cada consumidor que registre o tipo de pele e o programa de exposição recomendado. Além da obrigatoriedade de um livro de reclamações, devem constar informações num letreiro, em local acessível ao consumidor.

# Nova agência alimentar em vigor a partir de Janeiro

Actual Agência Portuguesa de Segurança Alimentar fica com uma subdirectoria do novo organismo.

Luis Villalobos  
lvillalobos@economica.apsa.gov.pt

A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), aprovada ontem em Conselho de Ministros, vai entrar em funcionamento efectivo no próximo dia 2 de Janeiro. A garantia foi dada ao DE pelo secretário de Estado do Comércio e Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro.

O responsável afirmou ainda que a actual Agência Portuguesa de Segurança Alimentar (APSA), com a responsabilidade da avaliação e comunicação de riscos, ficará numa subdirectoria da ASAE.

A vertente de fiscalização alimentar, agora dispersa por diversos organismos, será unificada e sobre a responsabilidade da ASAE, tal como a fiscalização não alimentar.

Este projecto, que permitirá, segundo o responsável da pasta do comércio, uma redução de custos (ver entrevista), visa "ter uma grande proximidade entre quem avalia os riscos e quem os fiscaliza".

Com esta decisão, são extintos, além da APSA, a Inspeção Geral das Actividades Económicas (IGAE) e a Direcção-Geral de Fiscalização e Controlo da Qualidade Alimentar (DGFCQA), que estava no Ministério da Agricultura. Da mesma forma, diversos organismos, como as Direcções Regionais de Agricultura, ficam sem as competências de fiscalização. "Foi detectado um caso de uma unidade que, no mesmo dia, foi visitada por sete fiscais diferentes", sublinha Fernando Serrasqueiro, ilustrando a dispersão existên-



Fernando Serrasqueiro, secretário de Estado do Comércio e Defesa do Consumidor, quer a ASAE em Janeiro

A unificação das várias entidades ligadas à fiscalização alimentar será o grande desafio do novo organismo até Janeiro do ano que vem.

Governo quer aproximar a fiscalização da avaliação através da implementação desta nova estratégia.

te na fiscalização alimentar. A unificação desta vertente no âmbito da ASAE será uma das maiores dificuldades que o novo organismo irá conhecer até à sua implementação.

O diploma de criação do novo organismo, cujo futuro responsável ainda não foi escolhido pelo Governo, está agora em fase de discussão pública, seguindo-se depois a sua aprovação na especialidade.

Será criado também, no âmbito da ASAE, um conselho científico, orientado para as necessidades desta entidade, nomeadamente em matérias de avaliação e comunicação de

riscos ligados aos produtos alimentares.

O empresário do sector agro-alimentar têm vindo a reclamar o funcionamento de uma entidade credível, a quem possam recorrer em cenários de crise ou informar-se sobre determinados avanços científicos que afectem a alimentação. Portugal é, neste momento, o único país da Europa, sem contabilizar o alargamento de 2004, que ainda não tem um organismo ligado à segurança alimentar. A APSA, que tinha sido formada recentemente, esteve cinco anos à espera da elaboração da lei orgânica para se desenvolver.





## ACTUALIDADE

120 dias para entrar em vigor

O diploma já foi aprovado em Conselho de Ministros e entrará em vigor 120 dias após a sua publicação no 'Diário da República'

É uma revolução no seguro automóvel. Todos os acidentes que envolvam só danos materiais terão de ficar resolvidos no prazo de um mês. Só em 2005 foram comunicados às seguradoras cerca de 600 mil acidentes em que os danos foram só chapa



▲ OS CHOQUES EM CADEIA CONSTITUEM UMA EXCEÇÃO AOS PRAZOS AGORA DEFINIDOS NA LEI PARA PAGAMENTO DAS INDEMNIZAÇÕES

# Seguros obrigados a pagar em 30 dias

■ MIGUEL ALEXANDRE GANHÃO

**A**s companhias de seguros vão ser obrigadas a indemnizar as vítimas de acidentes de viação no prazo máximo de 30 dias, a contar da data de comunicação da ocorrência. Os sinistros abrangidos por esta obrigatoriedade serão todos aqueles que não provoquem danos corporais nem danos em mercadorias. Estamos a falar de um universo de perto de 600 mil acidentes que foram comunicados às companhias durante 2005.

Esta alteração deverá ser anunciada hoje — Dia do Consumidor — pelo secretário de Estado Fernando Serrasqueiro e faz parte de um "pacote" de protecção aos consumidores que inclui também medidas de defesa do sobreendividamento e a entrega do projecto do novo Código de Defesa do Consumidor.

Até agora, a resolução destes acidentes de viação demorava largos meses, em especial quando não

era assinada a chamada 'declaração amigável'. As companhias atrasavam o pagamento das indemnizações, alegando atrasos nas perícias ou falta de documentação.

Fernando Serrasqueiro considera indispensável definir prazos máximos que permitam ao segurado que teve um acidente e não se considera culpado, ter uma expectativa de saber quando é que tem o seu carro arranjado.

A primeira grande novidade é a obrigação das companhias de seguros de, aquando da celebração de um contrato de responsabilidade civil automóvel, disponibilizar, por escrito, informação legível, simples e objectiva quanto aos prazos que se



FERNANDO SERRASQUEIRO

**"Mais qualidade não significa aumento de preços"**

oitro dias úteis. No entanto, se existir necessidade de desmontagem do veículo, aquele prazo pode ser alargado para 12 dias.

Após a conclusão das peritagens, tem de ser entregue ao segurado um

relatório em quatro dias úteis.

As seguradoras devem comunicar a assunção da responsabilidade no acidente, no prazo de 30 dias úteis, a contar do dia em que fizeram o primeiro contacto com o segurado lesado. Nessa comunicação, a companhia deve dizer ao proprietário do veículo sinistrado para dar a ordem de reparação numa oficina da rede da seguradora ou à escolha do lesado.

Depois de estarem concluídas todas as reparações do veículo, o segurado entrega a factura à companhia que deve pagar a indemnização no prazo máximo de oito dias.

Se os prazos não forem cumpridos pelas companhias, ou não existir uma comunicação devidamente fundamentada por parte da seguradora, ela fica obrigada, para além do pagamento de juros ao lesado (o dobro da taxa legal prevista na lei), ao pagamento de 200 euros por cada dia de atraso. ■

## CONTRA-ORDENAÇÕES

O novo diploma estabelece um conjunto de contra-ordenações dissuasoras do incumprimento por parte das seguradoras. Assim, quem não cumprir os prazos será punido com uma coima entre os 3000 e os 44 890 euros. Para quem colocar os prazos nos contratos, a coima vai de 750 a 24 940 euros.

## FISCALIZAÇÃO

A fiscalização compete ao Instituto de Seguros de Portugal (ISP), órgão de supervisão da actividade seguradora. As companhias comprometem-se a implementar e a manter actualizada um registo com os prazos efectivos de regularização dos sinistros.

## DIVULGAÇÃO

O ISP vai disponibilizar para consulta pública a identificação das empresas de seguros que tenham sido objecto de aplicação de coimas, por decisões transitadas em julgado. A informação vai identificar a empresa, bem como o número de coimas aplicadas e as disposições que foram infringidas. Estas informações serão disponibilizadas no 'site' do instituto.



# Governo reduz ao mínimo arredondamento dos juros da banca

## AJUSTE FEITO À MILÉSIMA DE PONTO

Novas regras na determinação da taxa de juro a aplicar, que pode ser arredondada para cima ou para baixo

ROSA SOARES

Uma boa notícia para quem tem empréstimos à habitação. O Governo aprovou ontem, em Conselho de Ministros, um decreto-lei que vem acabar com os elevados níveis de arredondamento das taxas de juro praticadas pelos bancos e até agora sempre feitos em alta. O diploma impõe o arredondamento à milésima, o valor mais favorável aos consumidores, e obriga a que esse arredondamento seja feito umas vezes em alta, outras vezes em baixa.

O novo enquadramento legal aprovado pelo Conselho de Ministros irá aplicar-se não só aos contratos que venham a ser celebrados no futuro, mas engloba também os já subscritos, que serão alterados no momento da revisão a que estão sujeitos – mensal, trimestral ou anual.

O novo diploma, que terá de ser submetido à Assembleia da República, determina que o arredondamento seja feito apenas sobre a taxa de juro – sem adição do *spread* (margem do banco) – e obrigatoriamente à

milésima. A outra novidade é que o ajuste pode ser feito para cima ou para baixo. Quando a quarta casa decimal for igual ou superior a cinco, o arredondamento será feito em excesso; quando a quarta casa decimal for inferior a cinco, o arredondamento é feito para baixo.

O PÚBLICO tinha antecipado esta possibilidade, que é a mais justa para os consumidores, como reconheceu na altura o secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro, responsável por esta iniciativa legislativa.

O sentido desta decisão é contrário aos interesses da banca, que tinha critérios dispare, com arredondamentos a um quarto percentual, ou a um oitavo. Só em muito poucos casos o ajuste era feito à milésima. A banca parecia disposta a aceitar o fim do arredondamento a um quarto,

inclinando-se para um oitavo, mas terá agora de se confrontar com uma decisão bem mais agressiva do Governo.

Esta solução vem acolher as pretensões da Associação de Defesa dos Consumidores e dos Utilizadores dos Produtos e Serviços Financeiros, que recentemente alertara para esta injustiça. O secretário de Estado garante, no entanto, que este diploma estava a ser estudado muito antes da tomada de posição pública da associação.

## Novas regras na determinação da taxa

A iniciativa legislativa do secretário de Estado abrange outra área importante do crédito à habitação e que consiste na uniformização da fórmula de cálculo da taxa de juro que é utilizada como indexante nos empréstimos – a partir da Euribor.

Daqui para a frente, a taxa aplicada será a que resultar da média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período de contagem de juros. Até agora, cada instituição tinha a sua fórmula de cálculo – uns à média do mês anterior, outros à média das duas últimas cotações –, o que dificultava em muito a comparação das condições de um empréstimo de banco para banco.

O diploma reforça ainda o direito à informação dos consumidores, como a taxa de juro aplicada e o arredondamento a efectuar. ■

## QUANTO CUSTA O ARREDONDAMENTO?

Empréstimo de 125.000 euros  
a 30 anos  
Taxa 3,527  
(euribor a 3 meses)

Arredondamento  
a um quarto ..... 578,89 euros  
Arredondamento  
a um oitavo ..... 571,97 euros  
Arredondamento  
a um milésimo ..... 563,26 euros  
S/ arredondamento 563,19 euros





[ COMBATE AO RISCO DE SOBREENDIVIDAMENTO ]

# Governo obriga anúncio de juros 'bem visível'

Toda e qualquer referência a um produto de crédito ao consumo, seja publicidade ou não, passa a ter de indicar, com toda a visibilidade, o custo total desse produto para o consumidor. O Governo anuncia hoje, Dia do Consumidor, um pacote de medidas para combater situações de endividamento excessivo, cujo capítulo dedicado à TAEG não agradou à banca

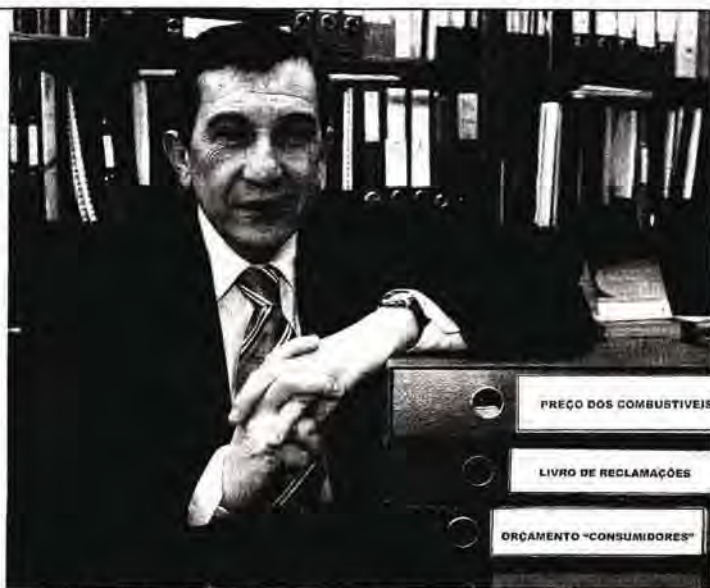
Paula Cordeiro

**T**odas as comunicações e informações de crédito ao consumo vão ser obrigadas a indicar, de forma bem legível e perceptível, a taxa de juro. Mesmo que na comunicação ou publicidade em causa não haja referência a custos, passa a ser obrigatório a referência à taxa a pagar. Esta é uma das medidas que o Governo vai hoje anunciar, assinando o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, e de que a banca não gostou. Como afirmou ao DN o secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro, a Associação Portuguesa de Bancos (APB) mostrou reservas à sua aplicação.

No pacote de medidas hoje apresentadas consta ainda o anteprojecto do Código do Consumidor, em preparação desde 1996, e que vai finalmente ser colocado à consulta pública. Paralelamente, o Executivo vai "utilizar várias peças publicitárias, sob a forma de aviso, para prevenir o sobreendividamento", adiantou Fernando Serrasqueiro.

Para a Associação das Sociedades Financeiras de Aquisição de Crédito (ASFAC), "é uma excelente medida, que faz todo o sentido", disse ao DN a sua secretária-geral, Susana Albuquerque. Ao contrário dos bancos, a ASFAC considera ser importante, para todos os intervenientes no mercado do crédito ao consumo, que "o consumidor esteja mais informado".

O Governo concretiza, assim, parte das promessas feitas há quase um ano, quando anunciou a preparação de uma série de medidas com vista a combater o endividamento excessivo dos portugueses. "Queremos dar mais transparência ao mercado do crédito", disse ainda o governante, acrescentando que a medida terá um "efeito pedagógico e paliativo no combate ao sobreendividamento". Serrasqueiro alertou para o facto de gran-



Prevenir | Medidas anunciadas visam combater situações de sobreendividamento, refere Fernando Serrasqueiro

de parte da publicidade relativa a cartões de crédito, por exemplo, não referir qualquer taxa de juro.

Assim, o diploma hoje divulgado estabelece "a obrigatoriedade de indicação da TAEG (taxa anual efectiva global), de forma legível e perceptível, nas comunicações comerciais, incluindo publicidade, relativas ao crédito ao consumo", como refere o preâmbulo do futuro diploma, que vai alterar alguns artigos do decreto-lei n.º 359/91, relativo ao crédito ao consumo. Com esta obrigatoriedade, o consumidor fica a saber qual é efectivamente o custo total do crédito, expresso em percentagem anual do montante do empréstimo concedido (*ver caixa*). E esta regra estende-se também às promoções de crédito gratuito.

Se o contrato de crédito em causa der lugar à aplicação de di-

ferentes TAEG, então todas elas deverão ser indicadas. O secretário de Estado referiu ainda que, caso seja necessário, serão adoptadas portarias com vista a esclarecer eventuais dúvidas sobre o diploma. A medida, como este refere, permitirá ao consumidor "a comparação dos diferentes custos do crédito, ponderando os encargos a suportar e o valor efectivo do crédito a contratar".

Além deste diploma sobre a TAEG e da divulgação do anteprojecto do Código do Consumidor, o Governo vai ainda criar um Gabinete de Aconselhamento Financeiro, em parceria com o Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG) e rever o protocolo de financiamento da actividade do Observatório do Endividamento dos Consumidores (OEC). I

## O que é a TAEG?

São várias as taxas de juro que bancos e financeiras anunciam, mas existe uma que assume especial importância, quando há que saber aquilo que verdadeiramente custa um crédito. Trata-se da TAEG (taxa anual efectiva global), pela qual se entende como sendo o custo total do crédito para o consumidor, expresso em percentagem anual do montante do crédito concedido. No seu cálculo, são tidas em linha de conta não só os juros propriamente ditos, como as despesas de cobrança de reembolsos, bem como todos os restantes encargos: impostos, selagem, comissões e seguros de vida. Esta é, normalmente, a taxa que os bancos raramente divulgam ou então quando o fazem aparece em letras miúdas em nota de rodapé, ou lidas à pressa nos anúncios de rádio e televisão. Assim, sempre que negociar com uma instituição um contrato de crédito ao consumo, qualquer que seja a modalidade de empréstimo escolhida, peça que seja feita uma simulação com a TAEG, a fim de saber os encargos totais com o seu crédito.







### Oficinas das companhias

O processo de regularização de sinistros tem prazos mais apertados se a reparação for realizada nas oficinas contratadas pelas companhias

### Autos de Polícia

Um dos problemas da nova lei será os autos de Polícia, normalmente entregues com um prazo superior a 15 dias às seguradoras



### Avaliações de 3 em 3 anos

No final do terceiro ano a contar da data de entrada em vigor do diploma, o ISP fará um relatório de avaliação sobre a execução do mesmo

## Veículo de substituição sempre

Uma outra situação que fica clarificada é a existência de viatura de substituição. Até ao momento, esta cobertura só era disponibilizada para quem tem danos próprios. Com as alterações a introduzir, esta cobertura é alargada a todos os contratos.

O que é consagrado na lei é que o lesado tem direito a um veículo de substituição "de características semelhantes", a partir da data em que a empresa de seguros assumiu a responsabilidade exclusiva pelo ressarcimento dos danos resultantes do acidente.

No prazo que medeia entre o momento do acidente e a assunção da responsabilidade, o lesado pode alugar uma viatura apresentando a conta à companhia que se responsabilizar pelo acidente.

No caso de existir uma perda total, a viatura de substituição deve ser disponibilizada até ao momento em que o lesado receba o pagamento



▲ QUEM SOFRER UM ACIDENTE SEM CULPA TEM DIREITO A OUTRO VEÍCULO

efectivo da indemnização.

O veículo de substituição deve estar coberto por um seguro de cobertura igual ao seguro existente para o veículo imobilizado, cujo

custo fica a cargo da empresa de seguros responsável.

Sempre que a reparação seja realizada numa oficina indicada pelo lesado, a empresa de seguros deve dis-

ponibilizar o veículo de substituição pelo período estritamente necessário à reparação, tal como indicado no relatório da peritagem.

### ARBITRAGEM

As companhias de seguros devem, nas suas comunicações com os tomadores de seguros, com os segurados ou com terceiros lesados prestar informação sobre a sua adesão à arbitragem voluntária, indicando as entidades que procedem a essa arbitragem. O Governo quer estimular o recurso à arbitragem como forma de resolução de conflitos entre os segurados e as companhias, evitando o recurso aos tribunais.

As seguradoras podem aprovar códigos de conduta, convenções ou acordos que assegurem procedimentos mais rápidos, sem que se diminua a protecção dada pela lei aos consumidores. Esta adesão deve ser comunicada a todos os segurados, tomadores de seguro ou terceiros lesados.

## PARTICIPAÇÃO PREENCHIDA VIA INTERNET

A participação dos sinistros deve ser feita através de um impresso próprio fornecido pelas companhias de seguros ou disponível no seu sítio na internet, de acordo com um modelo aprovado pelo Instituto de Seguros de Portugal (ISP), ou por qualquer outro meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea das partes, desde que fique registado escrito ou gravado. Quando a participação do acidente seja assinada conjuntamente por ambos os condutores envolvidos no sinistro, presume-se que o acidente se verificou nas circunstâncias, nos moldes e com as consequências constantes daquela declaração, salvo prova em contrário por parte da empresa de seguros. A companhia é obrigada a prestar informações regulares sobre o andamento do processo.

### Processo de regularização do sinistro automóvel



### EM QUE CASOS EXISTE A PERDA TOTAL

A definição de "perda total" é uma fonte permanente de conflitos entre os segurados e as companhias de seguros, que, na maior parte dos casos, escolhem aquela figura como forma de resolver, rapidamente, o processo de indemnização. Com a entrada em vigor do novo diploma fica claro quando é que um sinistro tem perda total: quando o montante da reparação mais o valor do salvado for superior ao valor do veículo, calculado com base no seu valor de mercado no momento anterior ao sinistro. Nesses casos, dá-se o pagamento de uma indemnização em dinheiro ao lesado, com base no conceito da perda total. Ficam

as seguradoras obrigadas ainda a: identificar a entidade que efectuou a quantificação do valor estimado da reparação e a apreciação da sua exequibilidade, dizer qual era o valor de venda do veículo dado como perdido no momento anterior ao acidente, qual o valor de venda com base nas tabelas de desvalorização comumente utilizadas e a estimativa do valor do respectivo salvado, identificando quem se compromete a adquiri-lo com base nessa avaliação. É também considerada como perda total quando do acidente tenha resultado o desaparecimento do veículo ou se mostre que a reparação é materialmente impossível.

## SEGUROS OBRIGADOS A PAGAR EM 30 DIAS

▶ Ramo automóvel - Seguradoras forçadas a pagamento rápido quando o dano é só material



## DIA MUNDIAL DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

FELIX VILHARQUIO



*Passa a ser ilegal o envio de cartões de crédito que não tenham sido previamente solicitados*

# Governo aprovou lei que defende utentes de serviços financeiros comercializados à distância

Anteprojecto do  
Código do Consumidor  
e outros diplomas são  
apresentados hoje  
em sessão pública do  
Conselho Nacional de  
Consumo

CARLOS PESSOA

Um diploma que consagra os direitos dos consumidores de serviços financeiros comercializados à distância é a iniciativa mais relevante do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, assinalado hoje de manhã em Lisboa com uma reunião do Conselho Nacional de Consumo. Nesse encontro, aberto aos *media*, será feita a apresentação pública do anteprojecto do Código do Consumidor.

O secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro, vai anunciar na mesma ocasião outros diplomas aprovados pelo Governo nesta área — as novas regras para a regularização de sinistros automóveis, parques de estacionamento, e também para a especificação da taxa anual efectiva do crédito bancário.

"Todas estas matérias estavam a ser desenvolvidas há algum tempo e atingiram agora uma fase de maturação plena, o que nos levou a apresentá-las agora para assinalar o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor", explicou ao PÚBLICO Fernando Serrasqueiro.

Aquele membro do Governo pronunciou-se também sobre o diploma que procede à transposição para a ordem jurídica portuguesa da directiva comunitária relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados aos consumidores. Para o secretário de Estado, o objectivo essencial era "regularizar a informação comercial prestada aos consumidores através de sistemas electrónicos e de voz", num quadro contratual em que eles "se encontram numa situação mais delicada e porventura com menos informação".

O período, superior a três anos, que separa a aprovação da directiva (Setembro de 2002) e a presente lei é explicado por Fernando Serrasqueiro pela necessidade de "ouvir várias partes" envolvidas. Sublinha ainda que esta é uma "área

emergente, onde os serviços são prestados de uma forma ainda incipiente".

O diploma, a que o PÚBLICO teve acesso, estabelece o regime aplicável à "informação pré-contratual e aos contratos relativos a serviços financeiros" que são prestados aos consumidores "através de meios de comunicação à distância". Ficam abrangidos tanto os prestadores daqueles serviços (bancos, seguradoras, etc...) como os "intermediários que actuem por conta daqueles".

### Informação em língua portuguesa

O diploma estabelece duas regras importantes para os consumidores. Assim, nos contratos que incluam um acordo inicial de prestação do serviço e a realização de operações de "execução continuada", o diploma só se aplica ao acordo inicial. Outro ponto relevante é aquele que estabelece que o consumidor não pode renunciar aos direitos que lhe são conferidos pelo decreto-lei, excepto o de pôr fim ao próprio contrato que tiver celebrado com a entidade prestadora.

É ilegal, e passível de sanções (fixadas no diploma), o envio de um cartão de crédito, por exemplo, que não tenha sido "prévia e expressamente solicitado". Também precisa do consentimento prévio o envio de mensagens relativas à prestação daqueles serviços.

O uso da língua portuguesa na informação pré-contratual é obrigatório, a menos que o cidadão aceite outro idioma. O decreto-lei atribui ao pres-

tador do serviço a obrigação de provar que cumpriu todas as disposições legais em matéria de informação ao consumidor, e também quanto ao consentimento deste em relação à celebração do contrato.

Um ponto inovador é o que consagra o dever de informar os consumidores sobre os mecanismos de protecção possíveis, em particular se existirem meios extrajudiciais de resolução de litígios. Mais adiante é expressamente reconhecida a possibilidade de recurso a essas instâncias.

O diploma consagra um prazo de 14 dias para o consumidor resolver o contrato, que se amplia para 30 dias nos "contratos de seguro de vida e relativos à adesão individual a fundos de pensões abertos".

O diploma reconhece às organizações de defesa do consumidor legitimidade para intervir em defesa dos cidadãos, podendo "requerer a apreciação da conformidade da actuação de um prestador de serviços financeiros à distância". Estabelece ainda que no caso de utilização fraudulenta de um cartão electrónico pode ser solicitada a anulação das operações de pagamento efectuadas (e a devolução do dinheiro) nos 30 dias posteriores ao conhecimento pelo consumidor dessa utilização indevida.

Por fim, estabeleceu-se que a escolha pelas partes da lei de um Estado não comunitário como lei aplicável "não priva o consumidor da protecção" que lhe é garantida pelo diploma agora aprovado. ■

### O QUE ESTÁ NA LEI

- Praticamente todos os serviços e produtos que fazem parte do nosso quotidiano:
- Abertura de conta bancária
  - Pedido de cartão de crédito ou de débito
  - Transferência bancária efectuada pela Internet
  - Venda de um seguro de vida
  - Compra de valores mobiliários (ações, obrigações, etc.)
  - Compra de fundos de investimento
  - Crédito ao consumo aprovado por via telefónica





## Banca Funcionamento das instituições de crédito é o principal motivo de queixa

# Clientes fizeram 12,5 reclamações por dia contra os bancos em 2006

Centro de arbitragem de conflitos bancários, proposto pelo secretário de Estado da Defesa do Consumidor, não é uma prioridade para a banca

Rosa Soares

● O Livro de Reclamações nas instituições de crédito, que se tornou obrigatório em Janeiro de 2006, registou 4575 queixas de clientes, um número surpreendente tendo em conta que se tratou do primeiro ano de vigência. O total de protestos dá uma média de 12,5 queixas por dia.

O número de reclamações apenas reflecte as queixas feitas presencialmente, por preenchimento formal do livro nas agências, não existindo nenhum mecanismo para reunir situações de descontentamento de clientes que quase só utilizam o banco via Internet ou telefone, e que são cada vez em maior número.

Apesar de todas as agências serem obrigadas a colocar em lugar visível a indicação do livro, muitos clientes ainda desconhecem a existência deste mecanismo na actividade bancária.

O alargamento do Livro de Reclamações à actividade bancária, que inclui bancos, caixas económicas e de crédito agrícola e outras instituições

financeiras de crédito, foi imposto pelo secretário de Estado da Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro, como forma de reforçar os meios de defesa dos consumidores. Uma cópia de todas as reclamações apresentadas pelos clientes é enviada ao Banco de Portugal (BdP) que, para além da avaliação concreta das situações, comunica os dados ao Instituto do Consumidor.

Esta primeira estatística anual, a que o PÚBLICO teve acesso, revela que houve quase quatro mil queixas contra 23 bancos (ver quadro). Surpreendente e também o número de reclamações contra duas das cinco caixas económicas a operar em Portugal, onde se registaram 329 queixas num ano. É muito variado o âmbito das queixas, surgindo em destaque as referentes ao funcionamento interno das instituições, onde se inclui demora de atendimento, deficiência nas instalações, contenda nas relações com os clientes, entre outras situações similares, que ascendem a 1367. Logo de seguida surgem os cheques, que totalizaram 505, e as referentes a movimentação de contas, com 371 registos. Merece ainda destaque as 320 queixas relativas a crédito à habitação e 424 taxas de juro.

**Arbitragem não entusiasma**  
O BdP, dentro das actuais competências, avalia as reclamações e dá resposta a algumas delas. Mas há situações que ultrapassam as suas competências, o que obriga os clientes a recorrer ao sistema judicial. Esta situação será alterada no futuro, uma vez que se espera que no âmbito da alteração do regime geral das instituições financeiras, em que o Governo está a trabalhar, o BdP veja reforçados os seus poderes de supervisão comportamental.

Para resolver de forma mais rápida os conflitos entre clientes e instituições financeiras, o secretário de Estado da Defesa do Consumidor desafiou o sector bancário a criar um centro de arbitragem, como já existe na actividade seguradora e de reparação automóvel.

Esta proposta não entusiasmou o

Banco de Portugal deverá ter os seus poderes de supervisão reforçados



## Metade foram alvo de queixa

Queixas contra inst. de crédito em 2006	Instituições em Portugal	Inst. objecto de reclamação	Número de reclamações
Bancos	39	21	3963
Sociedades de inst. de crédito estrangeiras	17	14	120
Caixas económicas	5	2	329
Caixas de crédito agrícola mútuas	102	52	88
Instituições Financeiras de Crédito	36	8	96
Outras instituições de crédito	15	—	—
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100</b>	<b>4575</b>

Análise das reclamações apresentadas



Fonte: Dados enviados pelo Banco de Portugal ao Instituto do Consumidor

sector, que defende que há outras prioridades.

O presidente da Associação Portuguesa de Bancos (APB), João Salgueiro, considera "o número de queixas baixo", defendendo mesmo que a conflitualidade será certamente "superior", só que os clientes não as formalizam, comportamento que, aconselha os consumidores a alterar.

Em relação à criação do centro de arbitragem, o presidente da APB defende que devem ser definidas prioridades pelo Governo, em detrimento da aposta em projectos desgastados. Neste sentido defende que primeiro é necessário definir o novo regime geral das instituições de crédito, onde serão alteradas as competências do BdP e ainda melhorar o funcionamento do sistema judicial português, destacando, neste último domínio, a excelente colaboração que a APB tem tido com o Ministério da Justiça, no sentido de evitar muitos dos conflitos que chegam aos tribunais.

## Simplex no crédito

Os titulares do crédito à habitação bonificado vão deixar de ser obrigados a apresentar anualmente, junto das instituições de crédito, o comprovativo das condições de acesso a este regime, de acordo com um decreto-lei, ontem publicado. Esta é uma das medidas do Simplex - Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa 2007 e que entra em vigor no dia 1 de Junho, tal como previsto, noticiou a Lusa. A medida dispensa os mutuários da apresentação anual dos rendimentos e da composição do agregado familiar caso este se mantenha, enquanto os bancos, por seu turno, deixam de fazer a recolha e tratamento de dados determinantes para o cálculo da classe de bonificação.



**Bancos  
Recebidas 12,5  
queixas por dia  
em 2006  
pág. 36**

## QUENTE

**FERNANDO  
SERRASQUEIRO**  
O SECRETÁRIO  
de Estado do Co-  
mércio e Servi-  
ços está a actuar  
como um verda-  
deiro interessado na defesa dos direitos do  
consumidor. Os impactos podem ser mínimos,  
mas dá sinais que está atento. Foi assim na  
questão dos arredondamentos no crédito à ha-  
bitação, na lei das amortizações e na questão  
de um possível cartel entre as petrolíferas. Si-  
sado, low profile e de poucas conversas, Fer-  
nando Serrasqueiro vai cumprindo o seu man-  
dato sem ondulações e com soluções em  
benefício de quem tem menos poder.





BES alterou ontem a sua política no crédito à habitação

RUI FERRER SANTOS



## Transferência sucessiva do crédito à habitação não será penalizada

Rosa Soares

**Liberalização das transferências em marcha acelerada. BES reestrutura oferta, mantendo isenção de custos para operações acima dos 125 mil euros**

Os bancos que estão dispostos a suportar todos os custos de processos de transferência de crédito à habitação — o Millennium e o Montepio, e agora também o BES para montantes superiores a 125 mil — não colocam qualquer entrave à saída dos clientes que beneficiaram deste mecanismo. Isto significa que um cliente que transfira o seu crédito para um destes bancos pode sair pouco tempo depois, pagando apenas a comissão de resgate estipulada no diploma que entrou em vigor no último sábado.

O Decreto-Lei n.º 51/2007 estabelece o pagamento de 0,5 por cento do montante em dívida nos empréstimos de taxa variável (indexados à Euribor) e de dois por cento nos contratos de taxa fixa. Estes valores são muito inferiores às penalizações de três a cinco por cento até agora impostas pelos bancos e que inviabilizavam muitas transferências.

Fontes oficiais do Millennium bcp e do BES garantiram não existir qualquer cláusula que limite a mobilidade dos clientes que venham a transferir os seus empréstimos à habitação a custo zero para estes bancos.

Em relação ao Montepio, através da linha de apoio ao cliente foi garantido não existir limitação de permanência do cliente. Foi negada ainda a existência de qualquer obrigação ao pagamento dos custos suportados pelo banco.

A limitação da comissão paga pela amortização total ou parcial de

empréstimos à habitação, imposta pela chamada "lei das transferências", reduz de tal forma os custos de transferência — parte dos valores são receitas próprias, como comissões de avaliação do processo — que os próprios bancos acabam por assumir o encargo total.

As transferências a custo zero estão a ser asseguradas pelo Millennium e o Montepio. No caso do Millennium a campanha está limitada a transferências de montante superior a 25 mil euros e um prazo igual ou superior a 10 anos.

O BES, que já assegurava o suporte de todos os custos de transferência para os clientes 360º, reformulou ontem a política de apoios. A partir de agora, todas as transferências superiores a 125 mil euros serão gratuitas para os clientes, mantendo-se a isenção para os clientes 360º — os que têm um património sob gestão do banco superior a 35 mil euros, ou

que têm um envolvimento médio de recursos crédito superior a 130 mil euros. Para transferências de montante inferior a 125 mil euros, o BES suporta todos o tipo de custos até um por cento do valor a escriturar e isenta a comissão de estudo de processo. Nesta comparticipação, o banco limita as transferências a 75 mil euros. Operações abaixo deste valor serão analisadas caso a caso.

### Santander mantém

Fonte oficial do Santander Totta adiantou que foi simplificado o processo de transferência, mantendo a comparticipação de despesas até quatro por cento do valor transferido, o que contempla encargos burocráticos e a comissão de resgate paga à anterior instituição.

O PÚBLICO tentou saber se a CGD e o BPI vão fazer alterações, mas não obteve respostas em tempo útil.

### Let the consumer be resolute Secretário de Estado surpreendido mas satisfeito

O secretário de Estado de Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro, declarou ontem ao PÚBLICO estar "satisfeito" com o efeito gerado pela redução das comissões de resgate de empréstimos à habitação. O governante, que tomou a iniciativa de legislar sobre a matéria, admitiu não esperar uma reacção tão imediata dos bancos [com alguns a suportar todos os custos de transferência]. O desafio deixado pelo secretário de Estado da Defesa do Consumidor é de que as pessoas aproveitem as possibilidades abertas por este diploma e por outros, como a uniformização do prazo de



contagem de juros e a limitação do arredondamento da taxa de juro, e procurem melhorar as condições

dos seus empréstimos, comparando ofertas de diversas instituições. Mesmo sem suporte de todos os custos, as transferências ficaram substancialmente mais baratas com a nova lei, sendo o seu custo facilmente anulado em poucos meses.



ID: 16702319

Correio da Manhã

Data: 10-04-2007

ACIMA


**FERNANDO  
SERRASQUEIRO**

O secretário de Estado do Comércio tem conseguido resultados favoráveis na relação do consumidor com a banca. A partir de agora custa menos mudar o crédito à habitação. A penalização ficou limitada a 0,5 por cento.

ID: 16703096

Diário Económico

Tiragem: 21316

País: Portugal

Âmbito: Economia, Negócios

Perid.: Diária

Página: 5

Cores: Cor

Área: 12,52X11,73 cm2

Corte: 1 de 1

Data: 10-04-2007

## A virtude da maior concorrência entre bancos no crédito à habitação

■ Eis mais uma vez a prova de que a concorrência dinamiza o mercado e beneficia os consumidores. Com a decisão de impor um limite máximo ao montante que se deve pagar na transferência do crédito à habitação de um banco para o outro, Fernando Serrasqueiro, secretário de Estado Adjunto do ministro da Economia com o pelouro da Defesa do Consumidor, conseguiu uma vitória importante para quem mais contribui para os lucros recorde que a banca tem vindo a registar sucessivamente nos últimos anos: os clientes. A taxa de penalização que os clientes da banca tinham que pagar para mudar de crédito à habitação oscilavam - até sábado passado - entre os 0,5% e os 3%. Mas com a entrada em vigor da nova lei - que limita o custo de transferência sobre o montante em dívida para os 0,5% já está a ter reflexos nas famílias portuguesas. E melhores do que o melhor dos optimistas poderia esperar. Depois do 'Público' de

### CUSTOS PARA O CLIENTE

Despesas inerentes à transferência de um empréstimo no valor de 100 mil euros.

**900 euros**

Custo de amortização em empréstimo no valor de 100 mil euros

**500 euros**

ontem ter noticiado que o Montepio e o Millennium bcp vão pagar todos os custos de transferência, hoje o Diário Económico avança que BES, Santander e Banif vão pelo mesmo caminho. São boas notícias que, certamente, obrigarão também os outros bancos a oferecer as mesmas condições.

**Ricardo Domingos**





# elevador

Luísa Bessa



## Governo alerta contra créditos “às escuras”

A Direcção-Geral do Consumidor enviou uma carta a Vítor Constâncio para saber o horário de acesso das empresas de crédito à base de dados da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal. Isto porque o instituto do Ministério da Economia acredita que os bancos podem estar a conceder crédito sem consultarem o registo do cliente.

“O mercado de crédito, particularmente o crédito ao consumo, tem-se caracterizado por uma evolução crescente (...), constatando-se, com alguma apreensão, uma relação directa do agravamento das condições financeiras das famílias com um elevado número de situações de endividamento, en-

dividamento excessivo e sobreendividamento”, refere a carta enviada pelo director-geral do consumidor, José Manuel Ribeiro.

Aquele responsável salienta a divulgação de “uma plethora da oferta de crédito fácil, na hora, disponível em 24 horas, dirigida ao consumidor. Em complemento, algumas instituições introduziram processos inovadores, como o aumento de plafonds de crédito em contas ou cartões aos seus clientes, sem prévia adesão (e, muitas vezes, sem o seu prévio conhecimento)”.

Segundo informações obtidas pela DGC, o acesso à base de dados é condicionado a horários de consulta limitados aos

dias úteis, nos normais horários de expediente. “Tal é manifestamente desadequado à realidade do mercado do crédito ao consumo que, segundo os dados disponíveis, se efectua nos períodos pós laboral e fins-de-semana”, salienta.

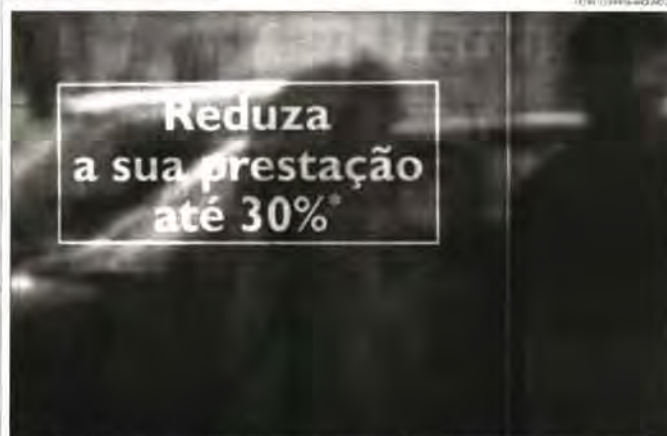
“Uma maior avaliação do risco inerente à concessão de crédito, mais presente, acessível e facilitada, contribuiria certamente para a atribuição de crédito responsável e para a consequente prevenção dos fenómenos de endividamento excessivo e sobreendividamento”, refere. Neste sentido, foi sugerida a disponibilização do acesso ao sistema em regime contínuo, 24 horas por dia, sete dias por semana.



**Fernando Serrasqueiro**

É o nosso Robin Hood dos consumidores. O secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor acumula uma folha de serviços digna de registo de iniciativas em defesa dos direitos do consumidor, desde a obrigatoriedade do Livro de Reclamações, às medidas dirigidas à banca, como as regras nos arredondamento nas taxas de juro do crédito à habitação, nas amortizações ou na antecipação da data-valor dos cheques. O “lobby” da banca não gostou mas estava a pedi-las.

**CRÉDITO**



Nova legislação obriga à indicação de forma legível da TAEG, Taxa Anual de Encargos Efectiva Global

# Instituições financeiras alvo de 23 processos

► Direcção-Geral do Consumo atenta à publicidade ao crédito

► Bancos e instituições inerentes não cumpriam legislação

► Coimas aplicadas aos infractores podem ir até aos 40 mil euros

Isabel Forte

A Direcção-Geral do Consumidor (DGC) instaurou, este ano, 23 processos de contra-ordenação a bancos e a instituições financeiras que não indicavam, de forma legível e perceptível, a Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG), um elemento fulcral para que o consumidor possa avaliar e decidir se opta pela contratualização de um crédito.

No ano passado, com o intuito de "dar maior transparência ao mercado de crédito", o Governo publicou legislação no sentido de obrigar a Banca a indicar a TAEG em todas as comunicações comerciais, incluindo as publicidades relativas ao crédito ao consumo. O objectivo era clarificar o consumidor, levando-o a conhecer efectivamente o custo total do crédito solicitado ou expresso em percentagem anual do montante do empréstimo concedido. Regra que se estendia, também, às promoções de crédito gratuito.

Fernando Serrasqueiro, secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumi-

dor, justificava, então, que a medida pretendia ir mais longe, prevenindo, simultaneamente, comportamentos menos cuidadosos por parte dos consumidores quando recorressem ao crédito.

## Diminuição do risco

Da mesma forma, referia o governante, o novo diploma passaria a contribuir para a diminuição do risco de sobreendividamento das famílias, dado que permitiria uma mais fácil comparação entre as diferentes ofertas das

instituições bancárias e financeiras.

Um ano após a publicação da legislação, a DGC, "enquanto entidade fiscalizadora da publicidade", investigou e abriu 23 processos contra instituições financeiras que violavam as regras legais.

A decisão teve como fim, soube o JN, "a protecção do consumidor", visto que "a publicidade é um factor determinante na adesão ao crédito" e que "a indicação da TAEG, de forma legível, é essencial ao consumidor na ponderação do crédito".

## Coimas pela violação da norma

**1746**

euros

a 3740 euros é o valor médio das coimas a aplicar se o infractor que não indicou de forma legível e perceptível a TAEG for uma pessoa singular.

**5000**

euros

a 40 000 euros, se o infractor se tratar de pessoa colectiva.

## Fácil de perceber

O novo diploma obriga a que toda a comunicação comercial indique a TAEG para cada modalidade de crédito que vise promover junto dos consumidores, mesmo quando se apresente o crédito como gratuito, sem juros ou se utilize na mensagem uma outra expressão equivalente.

Da mesma forma, o diploma proíbe a indicação da TAEG com um tratamento gráfico ou audiovisual que não a torne facilmente legível ou perceptível pelo consumidor. Desafortunadamente, através de letras demasiado pequenas, ou que passam a grande velocidade no rodapé de um anúncio, ou ainda que devam ser lidas muito rapidamente.





Instituições de crédito

# Multas de 40 mil euros por falta de informação

► Só este ano foram abertos 28 processos a quem não indica a real taxa de juro

**Alexandra Figueira**

**A**s recentes subidas das taxas de juro e os avisos constantes para o crescente endividamento das famílias têm levado a banca e demais instituições de concessão de crédito a publicitar de forma cada vez mais agressiva os seus produtos. Por vezes, a estratégia comercial passa pela ocultação da real taxa de juro a pagar por um dado empréstimo e, por causa disso, só este ano foram abertos 28 processos, que poderão implicar o pagamento de coimas no valor máximo de 40 mil euros.

Na sequência das contra-ordenações, a Direcção-Geral do Consumidor recomendou, de novo, às



Subida dos juros e do endividamento leva a estratégias mais agressivas

instituições de crédito que indiquem a TAEG (ver caixa) em todas as informações relativas ao crédito ao consumo, incluindo a publicidade.

A este alerta, a direcção-geral junta uma série de conselhos aos consumidores. Para quem está a pensar em assinar um novo crédito, recomenda logo à partida que faça contas ao orçamento da família para saber se existem

gastos supérfluos que possam ser eliminados. Caso as pessoas concluam que é mesmo necessário recorrer ao crédito, devem assegurar-se que os rendimentos permitem pagar novas prestações, sabendo que os juros devem continuar a subir. E quando se dirigirem às instituições de crédito devem comparar o valor da TAEG indicado. Só assim é possível ter uma noção real do

## Conceitos

### O que é a TAEG?

A Taxa Anual de Encargos Efectiva Global representa o custo total do crédito, a verdadeira taxa de juro a pagar. Deve vir sempre expressa em percentagem anual e nunca, por exemplo, mensal.

### O que é o "spread"?

É um valor somado à taxa de juro nominal e está incluído na TAEG. É tanto maior quanto mais arriscado for o crédito.

verdadeiro preço desse crédito. Para quem já tem créditos, a direcção-geral recomenda a negociação do "spread" e a consulta a várias instituições: pode compensar mudar para outra.

Contrair um empréstimo para pagar outro, recomenda, é de "evitar". Em vez disso, é possível pedir ajuda ao Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores. ◀





30



DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR

# Regras de arredondamento alargadas a todos os créditos

Ricardo David Lopes

As regras para os arredondamentos em vigor para os contratos de crédito à habitação vão alargar-se aos restantes tipos de empréstimos e as companhias aéreas, agentes de viagens e operadores turísticos vão ser obrigados a indicar no preço das passagens aéreas todas as taxas. Estas são duas das medidas aprovadas ontem, em Conselho de Ministros, assinalando o Dia Mundial do Consumidor. No Parlamento, aprovou-se o projecto do PS que visa acabar com o pagamento dos alugueres dos contadores de luz, água e gás, que o JN revelou em Fevereiro. Ontem, também a Autoridade de Segurança Económica e Alimentar realizou a maior operação de fiscalização de sempre em Portugal (ver peça em baixo).

As novas regras para a publicitação dos preços das tarifas aéreas foram recebidas com comentários laconicos das companhias, mas aplaudidas pelos agentes de viagens. EDP e Galp, por seu turno, garantem não cobrar pelos contadores, enquanto os municípios alertam que a abolição do aluguer dos contadores de água vai obrigar à subida do custo do abastecimento.

## Arredondamentos

O diploma aprovado pelo Executivo estende a todos os contratos de crédito as regras de arredondamento já em vigor para os créditos à habitação e que o JN avançou em primeira mão. Na prática, os arredondamentos nas prestações de crédito ao consumo – pessoal, "leasing", etc. – passam a ser feitos à milésima, por excesso ou por defeito, qualquer que seja o valor contratado. Em causa, explicou, ontem, o



Operação de fiscalização realizada ontem pela ASAE foi a maior de sempre no país, segundo o Governo

secretário de Estado Fernando Serasqueiro, no lançamento do "Guia de educação do consumidor", está o facto de os arredondamentos em alta serem "lesivos" para os consumidores. Para breve poderá estar a aprovação de novas regras para os tarifários das telecomunicações.

## Tarifas aéreas

"Mais transparência". É esta, segundo o ministro da Economia, a justificação para a aprovação de um diploma que obriga companhias aéreas, agentes de viagens e operadores turísticos a publicitarem o preço final das passagens. Até aqui, diz o Governo, não tem havido uniformidade: umas vezes o preço apresentado inclui taxas – de segurança, combustíveis, etc. –, noutras, não. Resultado: em alguns

casos, segundo um estudo realizado por associações do consumidor europeias, o preço final das passagens é 60% superior ao anunciado. Fonte oficial da TAP disse, ao JN, que a companhia vai "cumprir a lei", recusando-se a explicar por que é que não tem optado por publicitar os preços finais. "Há quem 'esconda' muito mais", afirmou, sem detalhar. Também a PGA reage com uma frase: "Vamos cumprir a decisão do Governo". Mais optimista, o presidente da Associação dos Agentes de Viagens, João Passos, aplaude a medida, que vem trazer "mais transparência" aos consumidores.

## Contadores

O projecto do deputado socialista Renato Sampaio foi aprovado no Parlamento, ontem, com o apoio da Oposição e a abstenção do PCP e determina o fim do pagamento

do aluguer de contadores de luz, água e gás. EDP e Galp, contudo, negam cobrar alugueres. A EDP explicou que apenas cobra uma taxa em função da potência contratada, enquanto a Galp se recusou a fazer comentários. A associação dos municípios (ANMP), contudo, garantiu que a nova lei das Finanças Locais "anula o efeito da não-cobrança dos contadores" da água. É que a lei "obriga os municípios, sob pena de sanções, a que os preços cobrados pelo fornecimento de serviços (...) integrem todos os custos de exploração", pelo que, se estes custos não forem cobertos, as autarquias, "no estrito cumprimento da Lei das Finanças Locais, vão ter de incluir a diferença no preço da água".

O PCP absteve-se por o fim dos contadores implicar uma perda de receita de 150 milhões de euros para os municípios. <

- Generalizadas a todos os contratos normas de empréstimos à habitação
- Preço de bilhetes terá de incluir todas as taxas

## Outras medidas aprovadas

### Segurança vai ser reforçada nos isqueiros

O Conselho de Ministros aprovou outro diploma que vem proibir a colocação no mercado de isqueiros sem dispositivos de segurança para crianças. A medida – que transpõe para a legislação nacional uma regra comunitária – aplica-se aos isqueiros não-recarregáveis (que representam 98% das



vendas na UE), proibindo também os chamados "isqueiros novidade". Os comerciantes, distribuidores e fabricantes têm até 11 de Março de 2008 para se desfazer de todo o "stock" de isqueiros que não se adequam às novas regras.

### Curricula incluem educação do consumo

O Instituto do Consumidor e a Direcção-Geral da Inovação e Desenvolvimento Curricular assinaram, ontem, um protocolo para a integração, nos currículos dos ensinos Básico e Secundário de matérias sobre consumo. No âmbito da cooperação entre as duas entidades foi também lançado o "Guia de educação do consumidor", que educadores de infância e professores do Básico e Secundário passarão a usar para promover a "educação para o consumo".

### Dinheiro chega mais depressa às contas

Entretanto, entraram em vigor, ontem, novas regras para os depósitos em numeração, cheques e transferências bancárias.



nias. Ao abrigo das mudanças, os montantes depositados ou transferidos passam a ficar disponíveis no próprio dia ou no dia útil seguinte. Até aqui, uma transferência entre contas de bancos diferentes podia levar até cinco dias.

# Megaoperação da ASAE até um hotel encerrou

► A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) deteve duas pessoas, ontem, por especulação de preços durante a operação "Consumidor protegido". No âmbito da acção, a maior de sempre em Portugal, foi encerrado o hotel Sun Park, em Barcarena (Oeiras), encerradas 15 padarias, apreendidas cinco toneladas de peixe e instaurados 240 processos de contra-ordenação.

Destinada a assinalar o "Dia Mundial do Consumidor", a operação inspecionou 101 padarias,

565 viaturas de transporte de produtos alimentares e 585 serviços, desde clínicas a cabeleiros, num total de 1313 operadores, fiscalizados por 285 pessoas. A ASAE contabilizou apreensões num valor superior a 146 mil euros, em 71 localidades. Só no campo do transporte de mercadorias, foram efectuadas acções de fiscalização nas pontes 25 de Abril e Vasco da Gama (Lisboa) e sobre o Guadiana (Vila Real de Santo António, bem como em Santa Apolónia,

também na capital, e na A1, perto de Alverca.

O presidente da entidade explicou que a elevada taxa de contra-ordenações na área dos serviços, como consultórios, clínicas ou cabeleiros, teve a ver com a ausência do livro de reclamações e de preços alçados. António Nunes confirmou a importância das mais de 46 mil queixas recebidas através de livros de reclamações e das sete mil realizadas através do "site" da ASAE.

O ministro da Economia, Manuel Pinho, presente no balanço

da operação, salientou a importância da defesa e protecção do consumidor. Já o secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, Fernando Serasqueiro, destacou "a confiança e eficiência" que a ASAE transmite e o sentimento crescente de que "vale a pena reclamar". Por esse motivo, salientou o alargamento do livro de reclamações a todas as actividades.

Só em 2007, a ASAE já realizou 371 operações no âmbito da segurança alimentar e 289 de fiscalização económica, tendo sido inspecionados mais de seis mil alvos, dos quais 149 foram encerrados. Acabaram detidas 38 pessoas e foram instaurados 1625 processos de contra-ordenação e 221 processos-crime. No total, a ASAE já realizou apreensões no valor de cerca de 35 milhões de euros. <





## guia financeiro investidor privado

**DECO**  
**PROTESTE**

Colaboração com a DECO  
Os conteúdos foram cedidos  
pela DECO PROTESTE  
[www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)

# Depósitos bancários em cheque disponíveis de imediato

As medidas visam acabar  
com uma prática que  
penalizava os consumidores

A partir de ontem, Dia Mundial do Consumidor, se depositar numerário ou um cheque do seu banco ao balcão, o dinheiro tem de ficar disponível de imediato. Além disso, deve ter data-valor (grosso modo, começar a contar juros) no próprio dia. Caso deposite um cheque normalizado de outro banco, passa a dispor do dinheiro e a ter saldo-valor no segundo dia útil seguinte.

• As medidas resultam de um decreto-lei publicado em Janeiro e visam acabar com uma prática que há muito penalizava os consumidores e sempre criticámos. Ao fazer um depósito em numerário ao balcão, o dinheiro ficava disponível de imediato, mas só contava juros no dia seguinte. Resultado: se depositasse € 1.000 numa conta à ordem que estivesse a zeros e, pouco depois, pagasse uma compra com cartão de débito, ser-lhe-iam cobrados juros devidos, apesar de já ter dinheiro disponível.

• No caso dos cheques, a situação não era melhor: o banco considerava o dia útil seguinte na data-valor do depósito, mas o cliente só podia movimentar o dinheiro vários dias depois. Assim, se lhe debitasse uma despesa na altura em que o saldo disponível da conta era insuficiente, apesar de já ter feito o depósito, o banco poderia recusar-se a pagar, por haver valores à espera de

serem confirmados. Neste caso, arriscar-se-ia a "engrossar" a lista negra do Banco de Portugal.

• O mesmo diploma introduziu também alterações nas transferências interbancárias e dentro do mesmo banco. No primeiro caso, o dinheiro podia demorar até três dias a ficar disponível. Agora, poderá movimentá-lo, na pior das hipóteses, no dia seguinte.

Nas transferências entre contas do mesmo banco, o dinheiro fica disponível na hora, como já acontecia, mas passa a contar para os juros também na mesma altura.

**A melhor  
solução  
para cada  
caso**

• Estas medidas representam uma vitória dos consumidores e vêm satisfazer antigas reivindicações da DECO. Em 2005, denunciámos atrasos de alguns bancos a disponibilizar fundos depositados em cheque, ao Banco de Portugal (ver edição n.º 71, de Setembro). Na sequência deste documento, a DECO foi convidada pela Secretaria de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor a pronunciar-se sobre o projecto-lei que serviu de base a este diploma.

• Se vir que o seu banco não respeita estas medidas, queixe-se ao Banco de Portugal (213 130 000), à Associação Portuguesa de Bancos (213 510 070) e ao nosso Serviço de Informações (808 200 145).

### O que mudou a 15 de Março?

Tipo de transferência		Data-valor e disponibilidade
<b>Depósitos ao balcão</b>		
Numerário		Próprio dia
cheques	Visados de qualquer banco e normalizados do próprio (U)	Próprio dia
	Normalizados de outros bancos (I)	2º dia útil seguinte
<b>Transferências</b>		
Dentro do mesmo banco		Próprio dia
Para outros bancos		Até dia útil seguinte

(U) Um cheque normalizado está sem preenchimento, sem erro, sem liquidação



Miguel Baltazar







## JUROS

# Governo alerta famílias para perigos do crédito ao consumo

## GOEC recebe pedidos de ajuda de consumidores com mais de 10 créditos

Sara Antunes

saraantunes@mediainfin.pt

O Ministério da Economia emitiu ontem um alerta aos consumidores onde destacou que o acesso ao crédito ao consumo tem crescido e que, apesar de ser publicitado como de fácil acesso e barato, pode trazer problemas às famílias portuguesas. Os últimos dados conhecidos revelam que as instituições financeiras concederam mais de 12 mil milhões de euros em crédito ao consumo, até Junho, um número quase 12% acima dos valores verificados em Junho de 2006. E o crédito malparado, apesar de ter diminuído, representava, em Junho, mais de 3% do total, de acordo com os dados divulgados pelo Banco de Portugal.

O Ministério, através da secretaria de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, aconselha a que os consumidores prestem atenção à Taxa Anual Efectiva Global (TAEG), já que esta revela o custo total dos empréstimos (ver glosário). Sobre esta taxa, o Ministério adianta que, este ano, abriu 28 processos por falta de publicitação da TAEG por parte das entidades financeiras. As coimas podem ascender a 40 mil euros.



Fernando Serrasqueiro | Secretário de Estado responsável pelos apertos à banca.

O Jornal de Negócios contactou o Ministério que explicou que "os 28 processos abertos poderão dar origem a 39 arguidos", isto porque os suportes que publicitam os produtos também podem ser responsabilizados. Ou seja, jornais e estações de televisão e de rádio também podem sentar-se no banco dos réus.

O Governo criou, no ano passado, o Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores (GOEC), e entre Outubro e Julho de

2007 esta entidade recebeu 680 contactos, dos quais 256 chegaram a processos. O GOEC explica que, entre os processos analisados, apenas "5% dos consumidores têm empréstimo à habitação e todos têm empréstimo ao consumo ou pelo menos um cartão de crédito: cada vez com mais frequência surgem consumidores com excesso de créditos ao consumo (créditos ditos fáceis, incluindo cartões)". Mais, o GOEC "recebe consumidores que

muitas vezes apresentam mais de dez créditos ao consumo" e se for um casal este número duplica "com relativa facilidade". Este gabinete defende que é necessário haver prevenção e educação económica e financeira. Algo que é partilhado pela DECO que salienta que "muitos consumidores não sabem o que é a TAEG". Também a Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASIFAC) assinala a importância da informação, destacando que, estes processos não visam nenhuma das suas associadas.

"O alerta do Ministério justifica-se. Verificamos que há cada vez mais famílias mais endividadas o que é justificado pela falta de educação financeira", ressalva Natália Nunes da DECO. "Todo o mercado de crédito é recente, evoluiu muito rapidamente, é muito complexo e o consumidor não conseguiu acompanhar". A responsável adianta que "os créditos superaram os rendimentos disponíveis" entre uma "parte muito significativa" dos consumidores que chegam à DECO a pedir ajuda.

Quer o Ministério quer a DECO aconselham aos consumidores para não recorrerem a outros créditos para pagarem um primeiro, já que esta atitude agrava a situação das famílias.

### Conselhos do Ministério

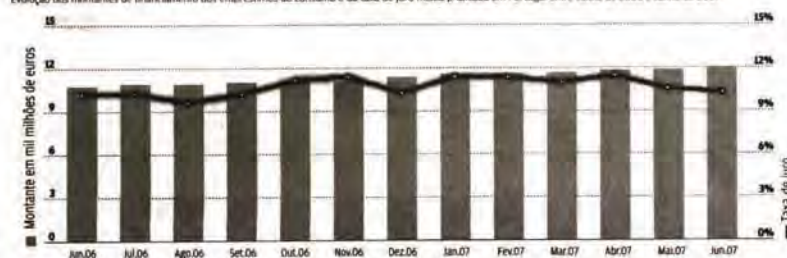
- Verificar e comparar as diferentes TAEG na publicidade;
- Negociar o "spread" e o prazo do empréstimo e consultar as várias instituições financeiras;
- Avaliar o orçamento familiar tendo em conta as novas prestações e a evolução futura das mesmas;
- Contenção no recurso a crédito e nas despesas que não essenciais;
- Manter hábitos de poupança;
- Em caso de dificuldade no pagamento do crédito, evitar o recurso a outro empréstimo e contactar o GOEC quando quiser recorrer a um financiamento.

### Glossário

- Taxa Anual Efectiva (TAE) - Percentagem que inclui todos os custos associados ao empréstimo, como as comissões bancárias, os juros, as despesas de avaliação e de análise do processo, o montante e o prazo da operação;
- Taxa Anual Efectiva Global (TAEG) - É o custo total de um crédito para o consumidor. Os encargos obrigatórios com os impostos, selos fiscais, seguros, comissões, entre outros, estão incluídos;
- Taxa de Esforço - Mede a capacidade de cumprimento dos particulares. É um rácio entre o valor das prestações dos empréstimos mensais e o rendimento disponível.

### Juros têm-se mantido acima dos 10% e os montantes de financiamento aumentaram quase 12% em 12 meses

Evolução dos montantes de financiamento dos empréstimos ao consumo e da taxa de juro média praticada em Portugal entre Junho de 2006 e Junho de 2007



Fonte: Banco de Portugal

A taxa de juro média praticada em Portugal situava-se acima dos 15% no início do ano, um factor que foi corrigido pelo Banco de Portugal. Fonte oficial do Bdp explicou ao Jornal de Negócios que "havia uma situação que estava a empolar as taxas", com parte da amostra a distorcer a realidade. "A representatividade de uma entidade não pode extrapolar a amostra", adiantou. A metodologia, tal como está previsto, foi adaptada para reflectir a realidade do País.



ID: 16482846	<b>Público</b>	Tiragem: 73794	Página: 4
Data: 16-03-2007		País: Portugal	Cores: Cor
		Âmbito: Informação Geral	Área: 16,38X13,78 cm2
		Período: Diária	Corte: 1 de 2

## Isqueiros descartáveis vão ser proibidos

# Novas regras nos bancos e tarifas aéreas

● Um Dia Mundial do Consumidor especial para os portugueses. O Conselho de Ministros aprovou ontem três diplomas que visam melhorar os seus direitos, com destaque para as novas regras de arredondamento dos juros e a obrigatoriedade de publicação das tarifas aéreas. Foi também aprovado um decreto-lei que transpõe uma directiva da Comissão Europeia que obriga os Estados-membros a tomarem as medidas necessárias para garantir que no mercado apenas existam isqueiros seguros para as crianças.

O primeiro diploma visa estender a todos os empréstimos – empresas, consumo e leasing – o arredondamento à milésima adoptado recentemente nos empréstimos à habitação. O secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro, sustenta a necessidade de alteração pelo facto de o arredondamento praticado pelos bancos – sempre para cima e em valores muito elevados, como o de um quarto percentual – ser “abusivo e susceptível de gerar enriquecimento” das instituições de crédito.



Isqueiros só com segurança

As novas regras aplicam-se aos contratos que venham a ser celebrados após a sua entrada em vigor e aos que já se encontram em execução. O arredondamento passa a ser feito à milésima, por excesso ou por defeito. Isto é, quando a quarta casa decimal é igual ou superior a cinco, o arredondamento é por excesso; se for inferior

a cinco, é feito por defeito.

Também aprovado ontem foi o decreto-lei que vai tornar mais transparentes os preços praticados pelas transportadoras aéreas e pelas agências de viagens. A prática tem demonstrado que os critérios de indicação do preço não são uniformes. Assim, existem situações em que a tarifa de transporte já inclui as taxas da emissão do título de transporte, nomeadamente a taxa do serviço a passageiros e a taxa de segurança. Noutras, a tarifa anunciada não inclui taxas ou encargos que possam resultar de acordos ou de práticas comerciais realizadas pelas transportadoras e restantes operadores.

O diploma relativo à segurança dos isqueiros proíbe a comercialização de modelos que não tenham um dispositivo de segurança e de isqueiros novidade, ou seja, isqueiros que pela sua aparência são especialmente atraentes para as crianças. Esta obrigação é aplicável a todos os isqueiros não recarregáveis (descartáveis), que representam 98 por cento dos isqueiros vendidos actualmente na UE. Rosa Soares

ID: 17268563	<b>Correio da Manhã</b>	Tiragem: 148415	Página: 24
Data: 08-06-2007		País: Portugal	Cores: Cor
		Âmbito: Informação Geral	Área: 28,41X14,71 cm2
		Período: Diária	Corte: 1 de 1

ESTRANGEIROS JÁ APLICAM

# Voar com novas regras nos preços

Consumidores têm de saber o custo total do bilhete para viagem de ida e volta

■ MIGUEL A. GANHÃO

Os preços das viagens de avião têm novas regras. Desde ontem que companhias aéreas e agentes de viagens devem informar os consumidores sobre o custo total da viagem (preço do bilhete, mais taxas aeroportuárias, mais sobretaxas de combustíveis, etc.) de ida e volta. Todos os encargos devem estar englobados no custo final apresentado ao cliente.

Estes dados terão de estar presentes em todo o tipo de informações, nomeadamente nas campanhas publicitárias. Trata-se de uma norma imposta por uma directiva comunitária em nome da transparência e da protecção dos consumidores.

A maior parte das companhias aéreas estrangeiras que operam no nosso país já adoptou aqueles princípios. Assim, por exemplo, quem ac-



As companhias estrangeiras anteciparam-se à TAP e já dão informação completa

der ao site da Iberia pode escolher o destino para onde tenciona viajar e o preço indicado já inclui todas as taxas, inclusive a taxa de emissão do próprio bilhete.

No entanto, ontem mesmo, no site da TAP, os bilhetes comercializados continuavam a ter um preço que “não incluía taxas ou sobretaxas”.

Segundo o secretário de Estado

da Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro, “o objectivo desta norma é que o consumidor procure ver na publicidade o preço total e não o chamado preço atractivo, a que depois se somam uma quantidade de taxas que, segundo revelou um estudo da União Europeia, tornam o custo final 60 por cento mais caro do que o anunciado”. Esta situação tor-

nou-se frequente em Portugal, em particular com o aumento da oferta das chamadas companhias de baixo custo (low cost) que chegaram a anunciar voos a um euro.

Quem não cumprir com estas novas regras terá de pagar coimas que podem atingir os 35 mil euros, no caso de o incumpridor ser uma empresa. ■





## guia financeiro investidor privado



Colaboração com a DECO  
Os conteúdos foram cedidos  
pela DECO PROTESTE  
[www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)

# Viagens aéreas Tarifários mais transparentes



**ZONA  
ALERTA**

**As companhias aéreas vão ser obrigadas a indicar de forma clara, visível e perfeitamente legível o preço total da viagem.**

De acordo com um diploma aprovado em Conselho de Ministros, em Março, quando o consumidor comprar uma viagem, a empresa de transporte aéreo tem de apresentar a tarifa mais baixa para o percurso que pretende e informá-lo de todas as taxas, sobretaxas, impostos e encargos adicionais por extenso e em português. Os anúncios publicita-

rios também não escapam à mira do Governo: para evitar mal-entendidos, devem indicar o preço total e, se for caso disso, a menção de que a tarifa depende dos lugares disponíveis.

- Estas medidas representam mais uma vitória para os consumidores. Em Maio de 2006, foi publicado um estudo na DINHEIRO & DIREITOS onde a Deco alertava para o facto de a maioria das agências e transportadoras anunciar só a tarifa-base para atrair clientes, mas cobrar muito mais pela viagem (nalguns casos, mais 60 por cento). Tudo por causa das taxas e outros encargos não anunciados "à cabeça". A Deco também criticou o facto de os turistas nem sempre compreenderem ao que se referem as taxas, o motivo da sua existência e os critérios de cálculo.

- Face a esta situação, a Deco manifestou a sua indignação e, entre ou-

tros, exigiu que as transportadoras aéreas, as agências de viagens e demais fornecedores fossem obrigados a apresentar o preço total de forma clara. Só assim o consumidor pode comparar as ofertas de vários operadores e tomar a decisão mais acertada. A Deco alertou o Instituto do Consumidor para a potencial existência de casos de publicidade enganosa e pediu que os infractores fossem punidos em conformidade com a lei. Além disso, a Deco enviou as suas conclusões e reivindicações ao Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e ao Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor.

- Passado um ano, o diploma aprovado pelo Governo vem dar razão à Deco. E, apesar de ter algumas insuficiências, como não dizer de que forma serão aplicadas as taxas, é um primeiro passo positivo. Não deverá ser encarado como um ponto de chegada, mas de partida para novas medidas de defesa do consumidor.

**4X1**

**A partir de 15 de Junho, os passageiros** que entrem ou saiam da União Europeia deverão declarar o transporte de valores superiores a € 10 000 em numerário, cheque, ouro (excepto jóias), etc. Dentro da comunidade, só terão de fazê-lo se lhes for pedido.

**Os veículos novos motorizados** ficarão sujeitos, a partir de Julho, ao imposto sobre Veículos, no acto de matrícula ou registo, e ao imposto Único de Circulação, devido todos os anos.

**As taxas moderadoras aumentaram** em Abril. Os utentes pagam agora € 3,40 por uma urgência no centro de saúde e € 7,75 no hospital distrital. As consultas custam € 2,10 e € 2,85, respectivamente.

**Se, este ano, levar o seu veículo ligeiro** à inspeção periódica, prepare-se para pagar € 26,83 (valor actualizado em Março). Se o carro chumbar e tiver de ser reinspecionado, paga mais 6,73 euros.





**CONSUMO ■ COMPRAS E CONTRATOS PODEM SER ANULADOS**



▲ OS CONSUMIDORES PODEM PEDIR A ANULAÇÃO DOS CONTRATOS CELEBRADOS SOB A INFLUÊNCIA DE ALGUMA PRÁTICA COMERCIAL DESLEAL

# Governo castiga vendas agressivas

**Telefonemas abusivos, utilização de crianças para vender produtos e falsas promoções**

■ MIGUEL ALEXANDRE GANHÃO

O Governo vai castigar todos os operadores económicos que lancem mão de práticas desleais, enganosas ou abusivas para venderem os seus produtos. Em causa estão métodos de venda utilizados em praticamente todos os sectores da economia (desde o sistema financeiro, passando pelas vendas a retalho ou pela comercialização de serviços de telecomunicações) que procuram condicionar, de forma ilegítima, a vontade de quem compra.

O decreto-lei que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Directiva Europeia n.º 2005/29/CE do Parlamento Europeu foi aprovado no último Conselho de Ministros e deverá entrar em vigor em Março.

A nova regulamentação será aplicada a todas as práticas comerciais e vem reforçar o direito dos con-

**EXEMPLOS DE PRÁTICAS PUNIDAS**



**DESLEAIS**  
Exortar directamente as crianças no sentido de estas comprarem ou convencerem os pais ou outros a adquirirem os produtos anunciados.



**ENGANOSAS**  
Declarar falsamente que um produto está disponível apenas durante um período muito limitado de tempo e em condições especiais.



**PERSISTENTES**  
Fazer solicitações persistentes e não solicitadas de serviços por telefone, fax, e-mail ou outro meio de comunicação à distância.

sumidores em relação a um conjunto de processos que se têm mostrado intrusivos da esfera privada dos particulares. Um dos exemplos mais comuns são os constantes telefonemas feitos para o domicílio privado dos cidadãos oferecendo serviços de telecomunicações não solicitados.

Também a publicidade de propriedades ou efeitos (por exemplo, redução do colesterol, aumento da massa muscular, etc.) que não se en-

contrem objectivamente demonstrados pode ser objecto de queixa. Serão consideradas ainda quaisquer acções ou omissões e as comunicações comerciais dirigidas pelos profissionais aos consumidores antes, durante ou após as transacções comerciais.

Se os consumidores compraram um produto ou aderiram a um serviço sob influência de prática comercial desleal podem requerer a anulação ou modificação do contrato.

Se o problema se colocar ao nível da publicidade, as queixas deverão ser apresentadas à Direcção-Geral do Consumidor ([www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)). Se a prática desleal for praticada num sector comercial a entidade fiscalizadora é a ASAE ([www.asae.pt](http://www.asae.pt)).

Relativamente aos serviços financeiros (banca, seguros e mercado de capitais) as queixas serão remetidas para o Banco de Portugal, Instituto de Seguros de Portugal (ISP) e Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A Directiva Europeia n.º 2005/29/CE contém uma cláusula geral proibindo as práticas comerciais desleais para com os consumidores, complementada com uma lista de práticas proibidas.

Para além destas práticas existe uma lista negra de atitudes que estão vedadas aos comerciantes por constituírem violações das regras normais do comércio.

Considera-se como prática comercial desleal aquela que for "contrária às exigências relativas à diligência profissional e distorcer ou for susceptível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico em relação a um produto do consumidor médio a que se destina ou que afecta".



ACIMA



FERNANDO SERRASQUEIRO

Entraram em vigor duas medidas (arredondamentos à milésima nos juros e novas regras nos preços das viagens aéreas) de protecção aos consumidores, que tiveram intervenção directa do governante.

CORREIO  
da manhã

ID: 20038655

13-03-2008

MAIS DE 120 MIL RECLAMAÇÕES

# Queixas quase duplicam

Sectores da alimentação, comunicação e Banca motivam mais protestos

ANA PATRÍCIA DIAS

**M**ais de 120 mil queixas foram registadas nos livros de reclamações durante o ano passado. Quase o dobro das inscritas em 2006, em que foram apresentadas 81 816 queixas. Os sectores da alimentação, da comunicação e Banca registaram o maior aumento de reclamações. Também a Saúde e os transportes contam com um elevado número de queixas.

Segundo dados disponibilizados ao **CM** pela Secretaria de Estado do Comércio, tutelada por Fernando Serrasqueiro, no ano passado foram comunicadas à Direcção-Geral do Consumidor 120 219 queixas, ou seja, mais 46,9% do que em 2006. A

**Foram dirigidas à ASAE 74 760 reclamações em 2007**

maioria das reclamações (74 760) foi dirigida à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), devido a prestação de serviços defeituosa e atendimento e assistência pós-venda deficiente. Só neste sector o aumento das queixas foi de 86,4% (**ver lista**). Um facto que poderá dever-se à maior visibilidade da actividade da ASAE.

Já o sector das comunicações teve um aumento de 57,8% das queixas. Foram dirigidas à Autoridade Nacional de Comunicações 18 597 reclamações, a maioria sobre o atendimento, equipamentos e erros de facturação. Também o sector da Banca teve um aumento de 62,7%, com um total de 7445 reclamações, devido a assuntos relacionados com



▲ FERNANDO SERRASQUEIRO, SECRETÁRIO DE ESTADO DO COMÉRCIO

crédito à habitação e movimentação de contas.

A área da Saúde totalizou 4260 queixas, a maioria devido a prestação de serviços defeituosa e aos tempos de espera. Os transportes contabilizaram 5676 reclamações, menos 39,7%.

Entre Dezembro de 2005 e Janeiro

de 2008 vendeu-se 393 mil livros de reclamações, no valor de quase 6,2 milhões de euros.

Para reforçar os direitos dos consumidores o Conselho de Ministros aprovou dois diplomas sobre a venda de bens de consumo e a contratos celebrados à distância (**ver caixa**). ■





## MERCADOS

10

Dias úteis para os bancos disponibilizarem  
informação tem caso de transferências.

Fernando Serrasqueiro | Responsável pela Secretaria da Defesa do Consumidor.

## POUPANÇA DE 4,17 EUROS POR MÊS

Ter um empréstimo onde os juros são calculados com base em 360 ou 365 dias difere em mais de 4 euros por mês, de acordo com os cálculos feitos pelo JdN, e que contemplam um crédito de 100 mil euros a 30 anos, um "spread" de 0,7% e uma Euribor a seis meses. Os consumidores que tiverem um empréstimo calculado com base nos 365 dias acabam por pagar mais de 50 euros por ano.

	365 Dias	360 Dias
Indexante	4,66%	4,59%
Taxa de juro anual nominal	5,36%	5,26%
Prestação	€559,04	€554,87

€-4,17

## CRÉDITO À HABITAÇÃO

Revisão da Lei  
permite poupar  
50 euros por anoBancos obrigados a calcular juros dos  
créditos e depósitos com base em 360 dias

Sara Antunes saraantunes@mediainfo.pt

Os juros dos créditos e dos depósitos vão passar a ser calculados com base em 360 dias e não em 365 dias. Qual o impacto desta medida anunciada ontem pelo Governo? Menos 50,04 euros por ano, por cada 100 mil euros de empréstimo. No caso do seu banco já calcular os juros com base nos 360 dias, como o caso do BPI, não vai sentir diferenças.

O Governo aprovou um Decreto-Lei que visa uniformizar as práticas dos bancos, determinando que o cálculo dos juros seja feito com base em 360 dias em vez de 365 dias, tanto nos empréstimos como nos depósitos. "Esta alteração será aplicável aos contratos em execução, a partir da primeira revisão da taxa de juro que ocorra após a sua entrada em vigor", explicou o Executivo.

A primeira Lei recomendava o cálculo dos juros a 365 dias, mas algumas instituições só o aplicavam nos novos contratos, enquanto outras continuavam a calcular com base em 360 dias. Alguns bancos contabilizavam os juros consoante o número de dias de cada mês. E noutros, apesar das prestações mensais serem constantes, o peso dos juros e do capital amortizado diferia, uma vez que os juros se adaptavam aos dias do mês. Com estas alterações, as práticas vão ser harmonizadas com os bancos a calcularem os juros da mesma forma. Ou seja, a média da Euribor do mês anterior, calcula-

da com base nos 360 dias.

"Os bancos escolhiam a referência de dias por ano que lhes interessava, com base no cálculo que lhes dava mais jeito", afirmou ao Jornal de Negócios o secretário de Estado da Defesa dos Consumidores, Fernando Serrasqueiro. "Espera-se agora que não surjam dúvidas", adiantou. Já o secretário de Estado do Tesouro e Finanças, Carlos Costa Pina, referiu que o cálculo a 360 dias é "benéfico para os consumidores".

Para João Fernandes, da

DECO/Proteste, as alterações permitem "evitar a situação que se assistiu na lei anterior", onde os bancos fizeram a sua interpretação da mesma. Na realidade, faz com que se volte "à prática bancária anterior ao Decreto-Lei 51/2007" que veio regular os cálculos e as regras de amortizações dos créditos. "As prestações vão ser constantes independentemente do número de dias do mês", adiantou o responsável. As alterações aumentam a "transparência e permitem comparações" entre produtos. "Manifestamo-nos agradados, mas ainda existe um ou outro vício na legislação", remata (ver caixa em baixo).

Além de uniformizarem o cálculo dos juros, as novas alterações, que ainda terão de ser aprovadas pelo Presidente da República, determinam ainda o número de dias que os bancos têm para enviar a informação de um processo a outro banco, quando o cliente pede transferência do crédito. Quando a lei entrar em vigor, os bancos têm dez dias úteis para prestar as informações. Quanto às empresas, também surgem alterações. Fernando Serrasqueiro explicou que "as empresas que entenderem que podem vir a ter outro indexante, podem escolher". A primeira legislação definia que, para o cálculo dos juros, deveria ser utilizada a média aritmética do mês anterior. Mas isto estava pensado numa "óptica do consumidor. Não podíamos limitar as empresas", já que o poder negocial destas é superior.

Os bancos escolhiam a referência de dias por ano que lhes interessava. Escolhiam a base de cálculo que lhes dava mais jeito.

Fernando Serrasqueiro  
Secretário de Estado da Defesa do Consumidor

Se há área da nossa economia que nos devemos orgulhar é do sistema financeiro.

Carlos Costa Pina  
Secretário de Estado das Finanças

## BdP analisa banca para nova legislação

A legislação que tem sido introduzida pelo Governo com o objetivo de aumentar a transparência e melhorar as práticas da banca para com os consumidores, tem tido resultados inesperados, nomeadamente com os bancos a interpretar a legislação de formas diferentes. Segundo João Fernandes, da DECO, além das alterações ontem anunciadas, "ainda existe um ou outro vício na legislação" que necessitaria de alterações. Sobre a necessidade de implementar mais alterações à lei, o secre-

tário de Estado das Finanças, Costa Pina, revelou ao Jornal de Negócios que "o Banco de Portugal, a pedido do Governo, está a desenvolver um trabalho neste âmbito para se poder legislar". Em causa podem estar encargos adicionais, além das comissões definidas por lei, nas transferências de empréstimos. Alguns bancos, que cobrem os custos de transferência do empréstimo, obrigam o cliente a permanecer na instituição vários anos, ou pede de volta o montante dos encargos adicionais.





## Jornal Negócios

13-03-2008

Periodicidade:	Diário	Temática:	Política
Classe:	Economia/Negócios	Dimensão:	863 cm²
Âmbito:	Nacional	Imagem:	S/PB
Tiragem:	17000	Página (s):	1/26/27

As lojas vão deixar de poder demorar meses até efectuarem a reparação de um produto que apresente um defeito. O Governo aprovou ontem em Conselho de Ministros alterações ao regime jurídico de garantias de bens de consumo e estabeleceu o período de 30 dias como prazo máximo para consertar um produto. A secretaria de Estado da Defesa do Consumidor resolveu agir na sequência das queixas apresentadas pelos consumidores no Livro de Reclamações.

Até aqui, a legislação era vaga neste domínio, referindo apenas que teria que existir “prazo razoável” para a realização da reparação, o que levou a inúmeros abusos por parte dos comerciantes. No entanto, esta alteração refere-se apenas aos bens móveis, já que o “prazo razoável” nas reparações dos bens imóveis permanece inalterado. E, assim que o novo regime entrar em vigor, o incumprimento das regras sai caro. As lojas que demorarem mais do que um mês a efectuar uma reparação incorrem numa coima que varia entre 250 e 2.500 euros nos bens de pessoas singulares e entre 500 e 5.000 euros no caso das pessoas colectivas. Além disso, os comerciantes terão que ter mais cautela

na forma como são redigidas as garantias associadas aos produtos. É que se não forem claros os direitos e deveres dos consumidores, bem como todos os encargos a suportar, a coima pode chegar a 30 mil euros.

#### Substituição de produtos obriga a reinício do prazo da garantia

Outra novidade agora introduzida é a obrigatoriedade de reinício do período de contagem da garantia nos casos em que há substituição dos produtos, de dois anos nos bens móveis e cinco anos nos bens imóveis. Até aqui essa contagem era apenas suspensa. Imagine que adquiriu um equipamento com dois anos de garantia e que, no último dia deste prazo, detecta um defeito de fabrico que obriga à sua substituição. Até agora, era-lhe entregue um outro equipamento igual, mas já sem garantia. Com as novas regras, passaria a ter novamente dois anos de garantia.

Nos casos em que não há substituição dos bens, mas apenas reparação, então, o período de contagem da garantia não é reiniciado, mas sim suspenso. É a contagem do tempo para durante todo o período em que o consumidor estiver privado desse

bem. A legislação actual já prevê a suspensão da contagem do prazo, no entanto, não esclarece a partir de que momento é que se começa a contar o período de suspensão. O que as lojas têm vindo a fazer, de um modo geral, é contar o prazo apenas a partir do momento em que é iniciada a reparação. Só que nada garante que não passem dias ou até meses entre a apresentação da queixa por parte do consumidor (e entrega do equipamento) e o conserto do mesmo.

#### Comércio à distância revisto

O comércio à distância, como as vendas por catálogo ou através da Internet, também vai ter regras mais rígidas para os fornecedores. Sempre que o consumidor denuncia o contrato e devolve os bens adquiridos, as empresas têm 30 dias para restituir os montantes já pagos. Mas a prática tem demonstrado que há um número crescente de fornecedores que não cumpre este prazo. E, por isso, o Conselho de Ministros definiu ontem, que em caso de incumprimento os comerciantes têm que devolver o dobro da quantia já paga.

Ainda não há data definida para a entrada em vigor das novas regras.



**Os abusos dos comerciantes levaram o Governo a adoptar medidas na defesa do consumidor. No comércio presencial como à distância.**

**Susana Domingos**  
sdomingos@mediafin.pt

**A conversa com...**



**Fernando Serrasqueiro** | Secretário de Estado da Defesa do Consumidor

## Jornal Negócios

13-03-2008

Periodicidade:	Diário	Temática:	Política
Classe:	Economia/Negócios	Dimensão:	863 cm²
Âmbito:	Nacional	Imagem:	S/PB
Tiragem:	17000	Página (s):	1/26/27

## DEFESA DO CONSUMIDOR

## Comerciantes têm 30 dias para reparar bens com defeito

Substituição de produtos dá origem a nova contagem do prazo da garantia.





Periodicidade:	Diário	Temática:	Política
Classe:	Economia/Negócios	Dimensão:	863 cm <sup>2</sup>
Âmbito:	Nacional	Imagem:	S/PB
Tiragem:	17000	Página (s):	1/26/27

#### O número de reclamações apresentado pelos consumidores cresceu mais de 45% em 2007. Porquê?

Está relacionado com as alterações legislativas que têm vindo a surgir nos últimos anos para reforçar os direitos do consumidor, sobretudo com o alargamento da obrigatoriedade do Livro de Reclamações a um maior número de actividades.

#### Não traduz uma alteração da mentalidade dos próprios consumidores?

De certa forma, traduz. O consumidor tinha a percepção que o número de locais que dispunham livro de reclamações era muito reduzido. Hoje sabem que em todos os locais de contacto com o público há um. Tinham também a sensação que as reclamações não tinham qualquer consequência. Hoje sabem que há uma interligação entre as queixas apresentadas e a entidade que regula essa actividade, como é o caso da actuação da ASAE.

#### Os dados divulgados ontem apresentam fragilidades...

DIA DO CONSUMIDOR

### Saiba como exercer os seus direitos

O Dia do Consumidor comemora-se no próximo sábado, 15 de Março. A Secretaria de Estado da Defesa do Consumidor vai assinalar a efeméride com acções de campanha de sensibilização nos principais centros comerciais do País. Vão ser montadas bancas onde os consumidores serão alertados para os seus direitos e sobre a forma como os podem exercer.

Ainda temos problemas que decorrem da dificuldade de recolha das reclamações por parte das entidades reguladoras e no envio para a Direcção Geral do Consumidor [DGC]. As Câmaras Municipais, por exemplo, estão a enviar cada vez menos de informação. Estamos a ter dificuldade em sensibilizá-las para a necessidade de defesa do consumidor.

#### E o que é que pode ser feito para inverter a situação?

Estamos a trabalhar nisso. A DGC reuniu com todos os reguladores para os sensibilizar para a necessidade desse trabalho. Pretendemos que haja uma evolução no próprio tratamento dos dados, para que a informação seja cada vez mais fina.

#### Ontem, o Conselho de Ministros alterou dois diplomas para o reforço dos direitos dos consumidores. Como é que foi detectada essa necessidade?

Através das queixas apresentadas no Livro de Reclamações.

### As 10 entidades reguladoras que receberam mais queixas em 2007

Entidade reguladora	2006	2007	var.
<b>ASAE</b>	40.116	74.760	86,4%
<b>Autoridade das Comunicações</b>	11.784	18.597	57,8%
<b>Banco de Portugal</b>	4.575	7.445	62,7%
<b>Inst. da Mobil. e Transportes Terrestres</b>	9.410	5.676	-39,7%
<b>Turismo de Portugal</b>	4.883	3.574	-26,8%
<b>Entidade Reguladora da Saúde</b>	2.382	3.360	41,1%
<b>Instituto de Seguros de Portugal</b>	1.279	1.780	39,2%
<b>Entidade Reg. dos Serviços Energéticos</b>	905	1.284	41,9%
<b>Inspecção Geral das Actividades Culturais</b>	1.015	993	-2,2%
<b>Administ. Regional de Saúde do Algarve</b>	2.061	883	-57,2%

## Queixas de consumidores aumentam 47% para 120 mil em 2007

É cada vez maior o número de portugueses que pede o Livro de Reclamações. Em 2007, foram registadas 120.219 queixas, mais

46,9% do que as cerca de 82 mil do ano anterior, revelou ontem a Secretaria de Estado da Defesa do Consumidor.

A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) recolheu o maior número de reclamações (quase 75 mil), relacionadas especialmente com uma defeituosa prestação dos serviços e dos produtos, bem como por não ha-

ver respeito pelas garantias vigentes nos bens. Os clientes queixam-se também de terem sido informados de forma insuficiente antes de realizarem os contratos e da assistência pós-venda ser deficiente. O Secretário de Estado da Defesa do Consumidor, Fernando Setrasqueira explicou a Jornal de Negócios, que o dinamismo na actividade fiscalizadora da ASAE é consequên-

**Governo aprova novas regras de defesa do consumidor**

Págs. 26 e 27



cia das queixas apresentadas.

O sector das telecomunicações, em especial das comunicações electrónicas, é outro dos principais alvos do descontentamento dos consumidores, que apresentaram 18.597

queixas no ano passado, reclamando de erros de facturação, do atendimento e da assistência recebida.

O Banco de Portugal recebeu 7.445 reclamações em 2007, mais 62,7% do que em 2006, com a maioria das queixas a relacionadas com a demora no atendimento, a deficiência das instalações e a cortesia nas relações com os clientes. As questões relacionadas com cheques, crédito à habitação e movimentação de contas também são alvo do des-

contentamento dos consumidores.

#### Municípios pouco colaborantes

O número de reclamações registadas pode, no entanto, ser muito superior ao divulgado ontem. Os 308 municípios desempenham um papel fulcral na recolha desta informação em matéria de restauração, bebidas e nos parques de cam-

pismo. No entanto, tem vindo a decrescer o número de Câmaras Municipais que envia os dados à Direcção Geral do Consumidor, tal como prevê a Lei. No primeiro semestre de 2006, 182 municípios cooperaram, mas no segundo semestre do ano passado, já só 11 autarquias enviaram os dados. **so**

## Diário Notícias

26-03-2008

Periodicidade:	Diário	Temática:	Sociedade
Classe:	Informação Geral	Dimensão:	374 cm²
Âmbito:	Nacional	Imagem:	S/PB
Tiragem:	79040	Página (s):	12

Há muitas queixas, mas quem é enganado na Internet tem vergonha de se identificar



**Alerta.** Direcção-Geral do Consumo lança semana de prevenção a burlas

# Fraudes na Net apanham cada vez mais pessoas

Propostas de trabalho ou vendas de carro podem ser perigosas

CARLA AGUIAR

A expansão das fraudes através da Internet, com propostas de emprego ou de artigos para vender, levou a Direcção-Geral do Consumidor a eleger esta como a semana de prevenção da fraude na Net. O objectivo, tal como explicou ao DN a subdirectora Mónica Andrade, é evitar burlas, como aquela em que caiu José (nome fictício), quando se apaixonou por um carro fantástico e baratinho que viu na Net. Ou impedir o engodo que atraiu Maria, aliciada para complementar os seus rendimentos, trabalhando a partir de sua casa. Ou proteger os que vão atrás dos prémios

chorudos de lotarias internacionais.

Estes casos representam queixas reais chegadas à Direcção-Geral do Consumidor. Numa situação, um homem encontrou o carro dos seus sonhos publicitado na Internet por apenas 9950 euros, com a vantagem de não ter de pagar antecipadamente e de contar com sete dias para anular o negócio. Para credibilizar a rara oferta, o suposto vendedor contava que se havia mudado para o Reino Unido, tendo, por isso, necessidade de vender o carro, uma vez que não queria legalizá-lo lá. A entrega era

prometida num prazo de 48 a 72 horas. Mas feito o pagamento, o comprador não só nunca recebeu o carro como, pior do que isso, nunca mais viu o dinheiro.

Nestes casos, a Direcção-Geral do Consumidor recomenda que há que certificar-se de que o vendedor está devidamente identificado, nunca se devendo comprar nada se o endereço for um apartado ou um endereço electrónico. Por outro lado, antes de transmitir os dados pessoais ou bancários deve certificar-se de que a informação é transmitida de uma forma segura, por exemplo, se o

sítio electrónico é um http ou tem um ícone de cadeado. Por fim, nada como seguir o instinto: se lhe parecer bom demais para ser verdade então, provavelmente, é mesmo assim.



<b>Jornal Notícias</b>  03-04-2008	Periodicidade:	<b>Diário</b>	Temática:
	Classe:	<b>Informação Geral</b>	Dimensão:
	Âmbito:	<b>Nacional</b>	Imagem:
	Tiragem:	<b>150515</b>	Página (s):

<b>Termómetro</b>	 
	<b>Fernando Serrasqueiro</b> Sec. Estado Defesa do Consumidor
	<b>"Provedor"</b> Vontade de empreender uma acção disciplinadora e cobertura política do primeiro-ministro. Graças a estas duas armas, o secretário de Estado tem feito bem o papel de "provedor" do consumidor. A provar que o Estado dispõe de margem para intervir numa economia de mercado.

**JN - Edição Norte**

03-04-2008

Tiragem: 121344

País: Portugal

Period.: Diário

Âmbito: Informação Geral

Pág: 1

Cores: Cor

Área: 26,56 x 39,61 cm²

Corte: 1 de 1



página 2

# Bancos obrigados a reduzir taxa de juro

► Nova lei acaba com abusos iniciados há um ano e força a Banca a usar uma Euribor mais baixa

► Governo quer impor mesmos critérios nos juros pagos nos depósitos e cobrados nos empréstimos



EMPRESTIMOS

# Fim de abusos nos créditos com nova lei a aprovar hoje

- Conselho de Ministros deverá pôr fim a prática abusiva dos bancos que, como o JN noticiou, "esticavam" o valor da Euribor
- Projecto visa uniformizar critérios, o que deverá fazer baixar a taxa de juro cobrada pela maioria da Banca nos empréstimos

**Alexandra Figueira**

A taxa de juro cobrada pela maior parte dos bancos nos empréstimos à habitação deverá baixar ligeiramente na sequência de alterações à lei que poderão ir hoje a Conselho de Ministros. O Governo quer impor à Banca critérios iguais para os depósitos e empréstimos e impedi-la de "esticar" a Euribor (principal índice usado nos créditos à habitação), uma prática já denunciada pelo JN e que deriva de uma "interpretação abusiva e leitura perversa" de legislação publicada há um ano, considerou o secretário de Estado da Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro.

Em Abril do ano passado, saiu uma lei para obrigar a Banca a calcular os juros cobrados nos empréstimos da mesma forma que o fazia ao pagar aos clientes, pelos depósitos, afirmou ao JN Fernando Serrasqueiro. O diploma determinava que a Banca devia fazer as contas tendo por base os 365 dias por ano, e não os 360 dias, como era prática corrente na Banca. A diferença de critério, assegurou Serrasqueiro, vinha "sempre em prejuízo do cliente".

Em resposta à uniformização de prazos, os bancos "quiseram compensar e mexeram na Euribor", a taxa internacional à qual está indexada a maioria dos créditos para comprar casa, disse o governante. A taxa é calculada tendo por base 360 dias ao ano, mas a Banca afirmou que, para cumprir a lei que a obrigava a calcular juros tomando como referência 365 dias ao ano, teria também que "esticar" a Euribor por mais



Bancos calculavam juros de forma diferente, caso fosse para créditos à habitação ou para depósitos

cinco dias. Por causa disso, ontem, a média do último mês da Euribor a três meses usada pela maioria dos bancos era de 4,660%, quando as contas seguindo o critério internacional indicam apenas 4,596% — menos 0,064 pontos percentuais.

## O que vai mudar na lei

Se forem aprovadas pelo Governo, as mudanças impõem os 360 dias como prazo único para o cálculo quer dos juros, quer da Euribor. "O pior para o consumidor é não haver transparência", frisa Serrasqueiro. Assim, saberá que os juros de depósitos e de empréstimos à habitação e ao consumo

"serão calculados da mesma maneira".

Se o objectivo era uniformizar critérios, por que razão optou por nivelar nos 360 dias ao ano e não nos 365 dias — a solução encontrada há um ano? Serrasqueiro reconheceu dificuldades técnicas da parte da Banca em lidar com entidades internacionais mediante um prazo (360 dias), enquanto que em Portugal praticava outro (365 dias). Apesar de, adiantou, o método dos 365 dias ter a vantagem de não necessitar de arredondamentos.

A secretaria de Estado voltou a consultar o Banco de Portugal (BdP), tal como tinha feito com as

alterações de há um ano. Agora, terá o regulador concordado com as mudanças? Fernando Serrasqueiro disse apenas que a solução encontrada "não foi afastada pelo BdP", recordando ao mesmo tempo que, até agora, a instituição liderada por Vítor Constâncio lhe dizia não ter competências para clarificar práticas comerciais da Banca, como a que agora será vertida em lei.

O secretário de Estado não garante, contudo, que as mudanças terão o efeito pretendido e não serão subvertidas pela Banca, como aconteceu há um ano. "Vamos ver se esta não tem nenhuma perversidade". <

## Euribor à lupa

### Como é calculada

Todos os dias os bancos emprestam dinheiro entre si. Para a formação da Euribor são considerados os negócios feitos por um conjunto de bancos que enviam para um sistema de informação comum o valor da taxa praticada. Depois, a Reuters elimina os 15% mais altos e mais baixos e, com os restantes, calcula a média, arredondada às três casas decimais.

### Maturidade da taxa

É calculada para vários prazos: uma semana, três meses, seis meses e 12 meses. Consoante se esteja em época de subida ou descida de juros, é mais vantajoso escolher uma ou outra maturidade. A Euribor a três meses é melhor quando os juros descem, porque a cada três meses a prestação baixa; mas se os juros sobem, então a pressão estará sempre a aumentar.

### Empréstimos e depósitos

Os bancos têm critérios diferentes no cálculo dos juros quando se trata de um empréstimo ou de um depósito. Bancos há que "esticam" a Euribor quando calculam o valor dos juros cobrados nos créditos à habitação. Contudo, continuam a usar a taxa mais baixa quando se trata de fazer contas aos juros aos clientes com depósitos. Em sua defesa avançam com a legislação em vigor,

# Deco pediu lei que beneficiasse consumidor

► A Associação da Defesa do Consumidor (Deco) discorda da adopção do mesmo critério para o cálculo de juros dos depósitos e dos créditos, defendendo que a lei deveria trazer uma "discriminação positiva para favorecer o consumidor", afirmou a jurista Carla Oliveira.

Ouvindo no âmbito do Conse-

lho Nacional do Consumidor, a associação elaborou um parecer onde fazia referência à necessidade de "proteger os direitos económicos dos consumidores", atendendo a que "as relações com a Banca são desequilibradas e desfavorecem sempre o cliente", explicou. Daí entender que as correções à lei a publicar

Associação diz que consumidor é o elemento fraco na relação com a Banca

deveriam "restabelecer o equilíbrio" entre as partes, consagrado no artigo 60.º da Constituição, que define os direitos básicos dos consumidores.

A Deco tem-se pronunciado sobre o assunto desde que foi confrontada pelo JN com o "re-cálculo" da Euribor por parte de vários dos maiores bancos a tra-

balhar em Portugal, em Setembro do ano passado.

Além de matérias relativas a juros, a Defesa do Consumidor tem também denunciado outros abusos por parte da Banca, nomeadamente no que toca ao crédito ao consumo, como as cláusulas de contratos de cartões de crédito, consideradas abusivas. <





## Ginásios na mira das autoridades

**Notificação.** Três grandes cadeias têm até hoje para responder à Direcção-Geral do Consumidor

Três das principais cadeias de ginásios têm até hoje para explicar as cláusulas dos contratos que a Direcção-Geral do Consumidor (DGC) entende poderem ser consideradas abusivas. A obrigação de assinar um contrato de fidelidade de pelo menos um ano e o pagamento por transferência bancária são algumas das condições para adesão àqueles espaços que levantam dúvidas. Estes são os primeiros a responder de uma série de empresas que estão na mira das autoridades.

A DGC pediu aos proprietários dos ginásios exemplares dos contratos de adesão para analisar eventuais cláusulas abusivas, tendo já notificado três, mas outras notificações se seguirão, segundo apurou o DN. As autoridades estão a passar a pente-fino os contratos das principais cadeias a operar em Portugal, nomeadamente Holmes Place, Aquafitness, Activelief, Solinca, Wellness e Vivafit.

Uma das questões levantadas é que estes empresários não podem impor contratos de fidelidade. Outra das irregularidades será a obrigação de pagamento por transferência bancária, quando os utentes devem ter sempre a opção de pagar em moeda.

Aquela acção surge no seguimento de um alerta do secretário de Estado do Desporto, Laurentino Dias, denunciado práticas incorrectas por parte dos proprietários dos ginásios e, até, a hipótese de concertação de preços, o que é proibido por lei. Falava no facto da redução do IVA de 21% para 5% não se ter repercutido numa diminuição da mensalidade, o que os empresários do sector justificaram por um aumento de preços das actividades ou pela disponibilização de mais serviços. Laurentino Dias não ficou satisfeito com as respostas e apresentou queixas formais à DGC, Inspeção-Geral de Finanças e Autoridade da Concorrência.

A DGC apenas tem competência para fiscalizar eventuais cláusulas abusivas dos contratos de adesão dos consumidores e é isso que estão a fazer. Já a suspeita de ter havido cartelização no sector na forma como incorporar o novo IVA nas mensalidades é uma matéria da competência da Autoridade da Concorrência. Essa investigação também está a ser feita, tratando-se de saber se a manutenção dos valores, apesar da diminuição do IVA, tem justificação na subida dos preços, como alegam os proprietários. ■ - C.N.



## TemadeDomingo

PROTECÇÃO AO CONSUMIDOR

# Vendas agressivas vigiadas

► Controlados anúncios dirigidos a pessoas vulneráveis como idosos e crianças  
► Nova lei ataca práticas comerciais desleais

Domingos de Andrade

Quando lhe telefonarem para casa, ou para o telemóvel, a dizer que ganhou um prémio, bastando-lhe levantá-lo em determinado local, não tenha dúvidas: já ganhou mesmo. Quem promete vai ser obrigado a dar. E se tiver comprado um produto sob pressão passa a ter um ano para reclamar, em vez dos actuais 14 dias. Está tudo numa directiva comunitária transposta para Portugal, que vem pôr ordem nas práticas comerciais desleais, que muitas vezes começam num telefonema persistente a impingir uma qualquer assinatura, um seguro, um colchão ou umas férias para a vida.

Mas não só. A publicidade já está sob vigilância da Direcção-Geral do Consumidor (DGC), atenta a anúncios que abusem de consumidores vulneráveis como idosos, crianças ou doentes. Não faltam casos e as multas vão ser pesadas (ver caixa).

"A lei é complexa, mas é altamente protectora dos interesses de quem compra e envolve vários organismos na sua defesa", aponta fonte da DGC, citando de cor a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), o Banco de Portugal, o Instituto de Seguros de Portugal, ou a própria DGC. "As práticas comerciais desleais são mais do que a publicidade. Abusam do consumidor vulnerável e são correntes no dia-a-dia de muitas empresas. Precisam de uma vigilância abrangente e atenta".

### Queixas aumentam

Gracia Cabral, da associação de consumidores Deco, aponta os números de queixas recebidas: 778 em 2006, 852 reclamações em 2007 e 478 só nos primeiros três meses deste ano. Sempre a subir. Mas, mesmo assim, são poucas, tendo em conta a realidade.

"Ninguém gosta de se sentir enganado e muito menos de o admitir. Muitos consumidores acabam por preferir ficar calados", lamenta, apontando o caso das ditas "vendas em pirâmide", esquema sobretudo utilizado por empresas de cosmética ou de produtos naturais e que é totalmente proibido por lei. "Temos alguns pedidos de in-



Crianças e idosos estão entre os grupos vulneráveis às práticas comerciais desleais, entre as quais alguns anúncios, quer nas ruas, quer nos media

### Números

**852**  
queixas

focadas registadas pela Deco em 2007, a maioria relacionadas com artigos para o lar

**598**  
reclamações

dirigidas às financeiras por causa da cobrança encapada de juros e taxas de crédito

### Aspectos da lei

#### Práticas desleais

São práticas comerciais desleais aquelas susceptíveis de distorcer substancialmente o comportamento de consumidores particularmente vulneráveis, em função da sua doença física ou mental, idade ou credulidade. Trata-se de práticas que recorrem ao assédio, à coacção e à influência indevida e que podem prejudicar o consumidor e a concorrência. O critério aplica-se a toda a publicidade, nos media ou não, que se enquadre nesta definição.

#### Clareza de preço e custos

Não há espaço para surpresas. O consumidor pode anular o contrato quando o preço, incluindo impostos, taxas, transporte, expedição ou entrega e demais despesas, não for claramente explicado ou não puder ser calculado antecipadamente por quem compra.

#### Validade dos contratos

Os contratos celebrados sob influência de alguma prática comercial desleal podem ser anulados no prazo de um ano, a pedido do consumi-

dor. Até aqui, o prazo era de 14 dias, independentemente da prática.

#### Multas pesadas

As multas oscilam entre os 250 e os 3740,98 euros, se o infractor for pessoa singular, e entre os três mil e os 44 891,81 euros, se se tratar de pessoa colectiva. Estão previstas sanções acessórias, como fecho do estabelecimento ou interdição do exercício de funções ou actividades cujo exercício dependa de autorização pública.

ASAE, Banco de Portugal, ou Instituto de Seguros vão apanhar e multar infractores

formação, mas nenhuma queixa, o que não deixa de ser estranho".

A vergonha, aponta Gracia Cabral, está desde logo na forma como se cai no processo. Começa na angariação, com o habitual esquema do telefonema a oferecer um prémio a levantar em determinado local, e acaba na armadilha da venda. Vale tudo para impingir as chamadas utilidades para o lar, que representam 90% dos casos que a Deco tem em

mãos: colchões, faqueiros, almoçadas e cadeiras relaxantes e ortopédicas, serviços de loiça e o que mais o engenho ditar.

Os argumentos de venda são pouco transparentes, falta, quase sempre, informação essencial para decidir com cautela e, muitas vezes, há apenas a entrega da primeira folha do contrato sem o verso, que contém as cláusulas designadamente as de rescisão. O problema, normalmente,

vem depois, na hora de pagar. Não é por isso de estranhar que só a Deco tenha registado 598 reclamações contra as financeiras (220, já este ano). E não escapa nenhuma. Explica Gracia Cabral que os consumidores assinam, sem saber, contratos com as financeiras. "A maioria não recebe cópia do contrato, não compreendendo que assinou um crédito, que vai pagar a prestações". Depois, muitas vezes, é tarde. <



# ENTREVISTA

**Expresso**

02-08-2008 | Economia

Tiragem: 155000

País: Portugal

Period.: Semanal

Âmbito: Informação Geral

Pág: 1

Cores: Cor

Área: 9,47 x 7,72 cm<sup>2</sup>

Corte: 3 de 3

Consumidores  
são prioridade  
de Fernando  
Serrasqueiro

P6e7



## Fernando Serrasqueiro secretário de Estado do Comércio e Defesa do Consumidor “Regulação deve defender consumidor”

Textos CATARINA NUNES  
e PEDRO LIMA

Fernando Serrasqueiro, secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, diz que não recia enfrentar os interesses instalados para defender os consumidores.

■ **Têm-se levantado muitas questões a nível da defesa do consumidor. As empresas estão com piores práticas ou é o Governo que está mais actuante?**

■ Foi intenção deste Governo dar maior notoriedade à política de defesa do consumidor, valorizando-a. Havia que reparar um conjunto de práticas que nos pareciam abusivas em diferentes sectores. Alargámos o livro de reclamações a todos os agentes que tenham contacto directo com o público e apostámos no combate a práticas concorrenciais desleais. Criámos a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE). Acabei com os arredondamentos em alta em qualquer actividade, assim como com as penalizações no crédito à habitação para quem mudasse de banco. Tomámos medidas em diversas áreas. Neste momento vou na vigésima quinta.

■ **Porquê essa preocupação com o consumidor?**

■ O acto de consumo é profundamente desequilibrado ao nível do nosso enquadramento económico. De um lado temos um conjunto de multinacionais com grande poder económico, capacidade técnica e poder de persuasão e, por outro, temos um consumidor com uma tradição associativa deficiente, muito isolado e com dificuldades para reagir. Uma política de esquerda é aquela em que o Estado tende a dar conforto aos mais desprotegidos neste desequilíbrio. O ideal era que pudéssemos incorporar nas diferentes áreas sectoriais a política de defesa do consumidor, sobretudo na regulação, onde terá de passar a haver uma maior presença da política de defesa do consumidor.

■ **A ASAE implantou-se rapidamente, começou a ser muito visível e a criar inimizades. Acha que as pessoas hoje sentem-se mais seguras quando entram num restaurante ou num café?**

■ Não tenho a menor dúvida. Na fase inicial quisemos dar conhecimento da existência da ASAE, utilizando uma estratégia comunicacional que se entendeu ser a melhor, e, simultaneamente, pedimos acção aos seus responsáveis, que fossem para a rua. Tivemos cautelas para não prejudicar a actividade económica em determinados sectores e para não passar determinadas imagens porque podiam ser mal interpretadas. A intenção era dar um sinal ao país, dizer: hoje não vamos ao seu estabeleci-

mento, mas um dia podemos ir. A estratégia comunicacional surtiu efeito.

■ **Houve excessos nas intervenções da ASAE?**

■ Eu não controlo tudo, a ASAE tem 700 pessoas. Admito que haja, como há em qualquer actividade. Mas temos um sistema em Portugal que tem a moderação suficiente para que esses excessos não possam continuar, se existirem. A ASAE não aplica coimas, apre-

senta os processos a um juiz para que, em função dos autos, este confirme ou não as suas acções. Tem havido pouca gente, excepto a comunicação social, a dizer que a ASAE agiu mal. Temos gravações e fotografias, que não pomos cá fora. Temos sempre provas na mão.

■ **Há a ideia de que a ASAE está a pôr em causa os sectores mais tradicionais da economia portuguesa.**

■ Foi uma campanha que não acertou

no alvo. O ónus caiu para a ASAE pelo facto de a legislação ser deficiente. Por exemplo, esta semana foi publicada uma portaria que define o que é um pequeno produtor, o que ajuda a clarificar as coisas. A ASAE passa a ter mais uma ferramenta. Os pequenos produtores também terão de respeitar todas as regras de higiene e segurança alimentar mas os procedimentos administrativos vão ser aligeirados para eles.

■ **Gerou polémica a ideia de que foram criadas metas para a ASAE em termos de detenções.**

■ Hoje está claro que a ASAE não fixa detenções. O que se fez foi um planeamento rigoroso de forma a perceber, com determinado número de inspetores, quantas operações é que poderiam ser feitas. O objectivo era esse, ter mais operações. Por exemplo, se no ano passado fizemos 10 mil operações e delas resultaram três detenções, se este ano fizermos 20 mil, porventura, teremos o dobro das detenções. Houve documentos que foram tornados públicos, pois ainda hoje há inspetores na ASAE que não dominam a informática e que, quando fazem um documento Excel, que pode ter vários quadros, ao reterem um podem reter todos os que lhe servem de suporte. Houve uma ingenuidade e foram feitas transmissões do que não se devia.

■ **O Governo disse que ia controlar se os agentes económicos desciam os preços por causa do IVA. Qual é o balanço?**

■ Temos que ter alguma ponderação na forma como fiscalizamos, pois as empresas podem sempre dizer que aumentaram o preço-base dos produtos, mantendo assim os preços apesar da descida do IVA. Em alguns casos é possível verificar se é ou não assim. Se porventura os preços têm que ser definidos por uma entidade pública, e se não houve decisão para os aumentar, então o preço mantém-se e o IVA não desceu. Por exemplo, no caso dos parqueamentos, se não houve uma decisão de uma assembleia municipal e os preços se mantêm, com o IVA a 20% ou a 21%, é porque houve incumprimento. Neste momento estamos a fazer inspecções.

■ **Foram detectadas situações dessas?**

■ Vamos pedir documentos, ver se alguém decidiu. É preciso saber se houve alterações ao preço-base. É como nos ginásios, que vieram dizer que desceram o IVA mas subiram os preços, porque forneciam mais serviços. Hoje é sabido que a Direcção-Geral do Consumidor fez uma apreciação aos contratos com três cadeias de ginásios e o Ministério Público já moveu acções contra essas três entidades. A Direcção-Geral do Consumidor também já enviou para a Procuradoria-Geral da República contratos de crédito à habitação referentes a alguns bancos em que se verifica que há violação da legislação ao nível da directiva das cláusulas abusivas.

cnunes@expresso.pt



FOTOS: ALANO BOUTINHO







## AS GUERRAS DE SERRASQUEIRO

### PREÇOS DOS COMBUSTÍVEIS

"Estamos a actuar a dois níveis: através de sistemas de informação, em que fizemos aprovar a obrigatoriedade de colocar painéis nas auto-estradas, para que qualquer consumidor possa saber os preços. E está também a ser construído um site onde possamos avaliar os preços dos diferentes operadores distribuídos pelo país, para termos um cabaz com os preços discriminados, para que o consumidor escolha o fornecedor. Por outro lado, estamos a actuar a nível da facilitação da instalação de combustíveis nas grandes superfícies, porque são espaços de grande adesão dos consumidores devido aos preços praticados".

### TARIFÁRIOS DAS TELECOMUNICAÇÕES

"O diploma das práticas comerciais ilícitas definiu os arredondamentos em alta como sendo uma situação ilícita. Nesse sentido falta interpretar se há ou não arredondamentos nas telecomunicações. Após a lei, a Anacom fez uma interpretação, que é a sua, em que disse que tem que haver um período-base e depois uma facturação ao segundo. No entanto, há operadores que já reagiram e até têm tarifários ao segundo. Tenho dúvidas em relação à interpretação e remeti o assunto ao procurador-geral da República para saber se há cumprimento dos arredondamentos ou não, que afinal estão mais generalizados do que pensávamos".

### ARREDONDAMENTOS NA BANCA

"Sou a favor do efeito retroactivo da lei no que diz respeito aos arredondamentos das taxas de juro mas deixo essa interpretação para os tribunais. Aguardo serenamente. Se de facto houver uma decisão judicial que diga que tem de haver retroactividade da lei e que os bancos têm de restituir aos clientes os valores que andaram a cobrar



**"A política de defesa do consumidor combate interesses instalados. Já dei provas de que isso não me atemoriza"**

nos últimos anos à conta dos arredondamentos, os portugueses ficarão a saber qual era o volume envolvido. Por isso digo que um dos produtos mais rentáveis na actividade bancária é vender arredondamentos. A única coisa que tenho garantida é que, daqui para a frente, esses processos terminaram. Havia arredondamentos ao quarto e ao oitavo. Arredondar ao quarto significava que uma taxa que fosse de 4,00001 passava a 4,25, o que significava que, só o arredondamento, era igual ao «spread».

### TAXA DO CONTADOR DE ÁGUA

"Quanto à transformação da taxa de contador da água em taxa de disponibilidade de serviço, o que posso dizer é que uma taxa de aluguer de contador serve para amortizar o contador e tem um determinado valor, calculado para o amortizar. A nova legislação diz que é possível haver uma taxa para a conservação e manutenção da rede. Acho que tem que haver uma justificação técnica para saber qual é esse valor. Se simplesmente se muda o nome de uma coisa que servia para amortizar o contador e de um momento para o outro diz-se que o mesmo valor é o necessário para reparar a rede, acho estranho. Não digo que não possa haver justificação. Acho estranho que os estudos económicos dêem o mesmo valor".

### PUBLICIDADE PARA CRIANÇAS

"Está a ser preparada legislação para a publicidade a alimentos e bebidas dirigidos a crianças, mas temos que ter uma apreciação rigorosa para saber quais são os alimentos nefastos para a saúde e qual é o grau de concentração em que pode ser nefasto. Estamos em articulação com a comissão europeia para a Defesa do Consumidor, porque esta é uma matéria que a preocupa. Há dificuldades técnicas. Por exemplo, o mel pode ser publicitado ou não? Qual é o grau de doce que é comportável? Isto tem um grande rigor técnico. Não tenho receio da pressão dos meios de comunicação. A política de defesa do consumidor combate interesses instalados. Já dei provas de que não é isso que me atemoriza. Todas as medidas que tomámos, se formos analisá-las, veremos que não foi por receio que não legislámos sobre o que já falámos. Não é esse o problema. O problema é que não podemos ser voluntaristas, não queremos uma legislação que possa ser posta em causa".







GOVERNO APERTA COM O NEGÓCIO DAS CHAMADAS DE VALOR ACRESCENTADO

# Novas regras para SMS e MMS indesejáveis



## O direito de dizer "não"

As pessoas que não querem receber mensagens publicitárias no telemóvel vão poder inscrever-se numa lista que será permanentemente actualizada pela Direcção-Geral do Consumidor (DGC), segundo o decreto-lei ontem publicado em "Diário da República". O diploma, que entra em vigor a 8 de Maio, estipula que é "proibido" enviar comunicações publicitárias por via electrónica, SMS ou MMS, a quem constar da lista da DGC. Uma medida que, na opinião da Deco, deveria ir mais longe. "A recepção deste tipo de mensagens devia estar barrada à partida, a não ser que houvesse indicação dos consumidores em contrário", diz Luís Pisco.

A impunidade com que as empresas de toques e imagens actuavam vai acabar



CONSUMIDOR

## Nova lei para impedir onda de "assaltos" por SMS

❖ A Direcção-Geral do Consumidor vai criar e manter actualizada, no seu sítio da Internet, uma lista de consumidores que pretendem ter o seu número de telefone barrado à recepção de mensagens publicitárias, de acordo com o decreto-lei nº62/2009, ontem publicado em Diário da República. "Pretendíamos que tal barramento fosse efectuado por defeito a todos os consu-

midores, porém o legislador entendeu por bem que o barramento fosse opcional", lamentou Luís Pisco, jurista da DECO - Associação de Defesa do Consumidor, instituição também consultada na elaboração da lei. Simultaneamente, foi publicado o decreto nº 63/2009, que equipara os SMS de valor acrescentado a outros serviços de valor acrescentado, sujeitando os prestadores a re-

gras e uma fiscalização até agora inexistentes. A falta de clareza na indicação dos preços, não incluindo taxas, ou casos em que o consumidor não se dá conta de estar a subscrever uma assinatura, são as irregularidades mais comuns que, de acordo com a DECO, tem dado origem a "uma avalanche de queixas" de difícil resolução, até porque a identificação do prestador de ser-

viço nem sempre era clara. As novas regras obrigam ao seu registo perante a Autoridade Nacional de Comunicações (Anacom), devendo essa informação acompanhar a publicidade em letras de tamanho equivalente ao número que operam. Além disso, as operadoras deixam de poder suspender o serviço devido à falta de pagamento a terceiros (de valor acrescentado), pos-

sibilitando a quitação parcial da factura.

Entre outras medidas, para que não haja dúvidas, a Anacom deverá atribuir números aos referidos operadores de acordo com os serviços oferecidos, ficando também barrada a publicidade dirigida expressamente a menores e a serviços eróticos entre as 6 e as 0 horas.

DIÁRIO DE NOTÍCIAS



**Consumo.** Quem não quiser receber mensagens publicitárias terá de o dizer

## SMS, MMS e 'e-mails' com publicidade controlada

Empresas vão ter de consultar lista e serão punidas se a violarem

RITA CARVALHO

Quem não quiser ser incomodado com mensagens publicitárias no telemóvel ou e-mail vai ter de dizê-lo, preenchendo um formulário e entrando para a lista da Direcção-Geral do Consumidor. A partir de Maio, as empresas que fizerem campanhas via SMS, MMS ou e-mail terão de consultá-la e serão punidas com coimas até 50 mil euros se a violarem.

As novidades constam do decreto-lei publicado ontem em *Diário da República* que dá aos portugueses o direito de não serem incomodados com publicidade não desejada. E vão ao encontro do que já acontece no marketing directo, feito pelo telefone fixo ou pelo correio.

Aqui as pessoas também têm de dizer que não querem receber publicidade (telemarketing, folhetos ou cartas), inscrevendo-se na lista da Associação Portuguesa de Marketing Directo (APMD), que actualiza os dados regularmente.

Além de serem poucas as pessoas que têm conhecimento deste direito e se dão ao trabalho de o exercer, dizendo não à publicidade, muitas vezes essa declaração também de nada serve, disse ao DN João Novais de Paula, secretário-geral da APMD.

"As pessoas inscrevem-se e deviam deixar de receber contactos. Mas isso nem sempre acontece, porque as empresas não consultam as listas de cidadãos antes de lançarem

### Desrespeito da lei pode valer multa de 50 mil euros

uma campanha. Uma porque não sabem, outras porque não sentem que a lei as obrigue a fazê-lo", acrescenta. O responsável da APMD diz ainda não conhecer casos de empresas que tenham sido punidas, uma vez que é sempre difícil provar quem pôs a publicidade não desejada. Pode ter sido a empresa que vem referenciada no anúncio, mas também pode ter sido o distribuidor a ignorar o autocolante que diz "publicidade

não", ou até o vizinho a despejar na caixa do correio do lado.

As pessoas têm o direito de se opor às campanhas de marketing directo, sublinha Novais de Paula, mas em Portugal, comparando com países estrangeiros, as campanhas são muito menos agressivas.

### Inclusão e não exclusão

Mário Frota, da Associação Portuguesa de Direito do Consumo, discorda da opção do Governo e defende que as listas sejam de inclusão e não exclusão, tal como acontece noutros países. Na sua opinião, só os cidadãos que querem receber publicidade é que devem manifestar-se e não ao contrário, como foi legislado.

"Esta opção pela lista de exclusão é mais complacente com o mercado, pois os consumidores é que têm a obrigação de se acatular", afirmou ao DN, sublinhando o que diz ser um "desequilíbrio". Mas, prossegue, como não há ninguém a saber que deve incluir o nome na lista, as pessoas saem prejudicadas.

No caso dos telemóveis ainda é pior, diz Mário Frota, porque as pessoas são incomodadas a toda a hora. ■



Cidadão pode dizer que não quer SMS de valor acrescentado

### 'Não' a mensagens para descarregar toques

Nunca recebeu uma mensagem no seu telemóvel a perguntar se quer descarregar um toque novo para o telefone, só percebendo mais tarde, com a chegada da factura, que está a **contratualizar**

um serviço pago? E nunca sentiu depois dificuldade em desligar esse serviço? É para evitar problemas como este, que derivam das mensagens de valor acrescentado, que o decreto-lei ontem

publicado dá às pessoas o direito de não receber estas mensagens. Para o conseguirem, têm de avisar os seus operadores móveis de que não querem ser abrangidos por essas mensagens.

## Governo trava comissões nas transferências bancárias de PPR

### Juros no crédito ao consumo e acção dos call centers sofrem restrições

● O Governo decidiu antecipar a comemoração do Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores, que se assinala domingo, e aprovou ontem vários diplomas que protegem os consumidores nos mais variados domínios: a limitação das comissões cobradas

pelos bancos nas transferências de PPR; a criação de um tecto para os juros cobrados no crédito ao consumo e as restrições às horas em que os call center podem funcionar (só até às 22h) são algumas das medidas aprovadas. ➔ Economia, 28/29



**Consumo** Regras aprovadas antecipam Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores

# Transferências de PPR vão ter penalização máxima de 0,5 por cento

Penalização por pagamento antecipado de créditos  
ao consumo é substancialmente reduzida. Horário  
de contacto dos *call center* vai ser limitado

Rosa Soares

● O Governo antecipou a comemoração do Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores, que se assinala domingo, ao aprovar ontem cinco diplomas que reforçam os direitos dos cidadãos na compra de bens e serviços. Dois dos diplomas vão regular aspectos sensíveis relativos aos planos de poupança reforma e educação (PPR/E), um instrumento com inúmeras "armadilhas" para os subscritores, e ao crédito ao consumo, onde existem penalizações e taxas de juros que, a partir de agora, podem ser classificadas de usura.

A iniciativa legislativa é do secretário de Estado da Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro, que em declarações ao PÚBLICO admite que "se deram mais uns passos na defesa do consumidor", reconhecendo que ainda há muito a fazer. Os diplomas, que na prática vão abranger todos os contratos em vigor, deverão seguir na próxima semana para promulgação pelo Presidente da República, devendo entrar em vigor antes do Verão.

## Revolução nos PPR

No que se refere aos PPR/E, o diploma aprovado vem introduzir concorrência, que até agora praticamente não existia, uma vez que os produtos tinham penalizações muito elevadas - até aos cinco por cento - no caso de transferência. Por outro lado, era muito difícil comparar as comissões cobradas e rentabilidades.

A nova legislação, que vai ao encontro de algumas reivindicações das associações de defesa dos consumidores, estabelece que os produtos que não garantem capital e respectiva rentabilidade - a maioria dos PPR/E assentes em fundos de investimento - passam a estar isentos de comissões em transferências internas ou externas. Nos planos em que há garantia de capital e rentabilidade - os que normalmente assentam em seguros, e são a maioria -, é possível a cobrança de uma comissão, mas de 0,5 por cento, igual à que foi fixada há cerca de dois anos para o crédito à habitação. O Governo não mexeu na comissão de resgate, por considerar que esse valor é determinado logo no início do contrato, prevalecendo a liberdade contratual entre as partes.

Outra alteração importante diz respeito à uniformização das designações das diferentes comissões.

## Escandalizados

A Associação de Instituições de Crédito Especializado (Asfac) está "absolutamente chocada" com as medidas ontem aprovadas. Segundo explicou ao PÚBLICO Susana Albuquerque, secretária-geral da associação, a Asfac não foi consultada sobre as medidas. Além disso, a responsável considera "incrível que se diga que as medidas são para combater o sobreendividamento, quando, na verdade, são apenas a transposição antecipada" de uma directiva europeia.

De acordo com a Asfac, o Governo tinha até Maio de 2010 para proceder à transposição e, à semelhança do que aconteceu em outros países europeus e do que a própria Comissão recomendou, deveria ter feito uma consulta pública às instituições do sector. "Quando consultadas, as empresas disseram que precisavam de pelo menos um ano para executar as alterações", explica Susana Albuquerque. Para a Asfac, os diplomas aprovados ontem "não passam, pois, de uma medida puramente eleitoralista". **A.R.F.**

cobradas, nas diferentes fases: constituição, permanência e resgate. Ao cliente terá ainda de ser fornecida, no momento da constituição, uma simulação da evolução do produto, semelhante à do crédito à habitação, e uma informação anual sobre o total de comissões cobradas e rendimento obtido no ano anterior.

Este diploma, que introduz ainda algumas alterações ao nível da publicidade, melhora a informação e permite a comparação, pelo menos nos aspectos essenciais, dos mais de 70 produtos comercializados em Portugal.

## Cálculo da taxa de usura

Outro diploma a reforçar significativamente os direitos dos consumidores e a evitar o sobreendividamento das famílias é o que vem regular os contratos de crédito ao consumo superiores a 200 euros e inferiores a 75 mil euros.

Este decreto-lei transpõe a Directiva n.º 2008/48/CE, de 23 de Abril, e vem acentuar o direito à informação do consumidor na fase pré-contratual; disciplina regras de publicidade; e torna obrigatória a consulta, por parte da entidade que fornece o crédito, à Central de Riscos de Crédito do Banco de Portugal, responsabilizando-os, assim, pela sua decisão.

É introduzido um elemento importante, que é o de estabelecer o valor máximo, a título de amortização antecipada do contrato, que não pode ser superior a 0,5 por cento do montante a reembolsar, se o prazo em falta for superior a um ano. Se for inferior a um ano, a compensação a pagar não pode exceder os 0,25 por cento. A generalidade dos contratos impunha comissões entre os dois e os cinco por cento.

Regula-se ainda os chamados "contratos coligados", contratos de compra e venda com contratos de crédito associados, permitindo que a inviabilidade de um se transmita também ao outro. O prazo de revogação ou cancelamento de um contrato por parte do consumidor é aumentado de sete para 14 dias, e são fixadas regras mais claras relativamente à resolução do contrato por parte da entidade credora.

Um aspecto que não estava na directiva e foi introduzida pela Secretaria de Estado, é a definição de taxa de usura. A prática de usura (cobrança de valor exagerado) está criminalizada no direito português, mas não existia uma quantificação dessa taxa e há práticas exageradas no crédito ao consumo - nos cartões de crédito e nos chamados "créditos imediatos" com taxas finais entre 30 e 40 por cento - o que levou à introdução de regras nessa matéria. O secretário de Estado tem esperança de que esta alteração venha moderar algumas dessas taxas.

Seguindo o modelo francês, vão passar a ser considerados usuários (lucro exagerado) os contratos de crédito cuja taxa anual efectiva global (TAEG), no momento da celebração do contrato, exceda em um terço a TAEG média praticada no momento pelas instituições de crédito ou sociedades financeiras no trimestre anterior. O cálculo da taxa a partir da qual será considerada usura será da responsabilidade do Banco de Portugal e será feito trimestralmente.

Medidas anunciadas vão ajudar a planear a reforma



## Contactos dos *call centers* até às 22h00

Duração do tempo de espera não excederá 60 segundos

Três dos diplomas aprovados ontem em Conselho de Ministros estabelecem novos limites à venda de produtos e prestação de serviços por telefone, através dos chamados *call centers*, criam uma rede de acompanhamento de queixas apresentadas no livro de reclamações e reforçam as condições de segurança dos espaços de jogo e recreio.

Faça aos muitos abusos cometidos pelos *call centers*, com contactos a horas pouco adequadas, o diploma vai limitar o horário de contacto entre as 9h e as 22h. Passa ainda a proibir que o consumidor espere mais de

60 segundos após o atendimento da chamada e antes de chegar a um operador, uma vez que a partir desse momento é o consumidor que está a pagar a chamada.

Nos casos em que não for possível atender a chamadas em 60 segundos, deve ser disponibilizada uma forma de o consumidor deixar o seu contacto e identificar a finalidade da chamada, devendo ser contactado no prazo não superior a um dia útil. Passa a ser proibido o reencaminhamento da chamada para outros números que impliquem custo adicional





12-03-2009

## Limites mais apertados no crédito ao consumo

Decreto-lei aprovado em Conselho de Ministros

- Taxas de juro nos empréstimos passam a ter um tecto máximo
- Bancos e empresas obrigados a avaliar capacidade de endividamento

# Crédito ao consumo com novos limites

**DIPLOMA** Os créditos ao consumo vão ter uma taxa máxima, sob pena de serem considerados usurários. E os bancos terão obrigatoriamente de consultar a Central de Riscos de Crédito do Banco de Portugal (BdP) antes da celebração do contrato de empréstimo, para avaliar se o cliente tem capacidade para o cumprir. Estas são duas das novidades de um decreto-lei aprovado ontem em Conselho de Ministros, com vista à protecção do consumidor nos créditos com valores entre 200 e 75 mil euros.

**Bancos têm de dar informação detalhada**

Em comunicado, o Ministério da Economia esclarece ainda que "é reforçado o direito à informação na fase pré-contratual e estabelecem-se regras sobre a publicidade". Por outro lado, os bancos terão de verificar junto do BdP o nível de endividamento do potencial cliente. "É algo que alguns bancos já fazem, mas torna-se obrigatório", esclarece ao METRO fonte do gabinete do secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor. Mas não é só. O prazo para revogar o

contrato, que era de sete dias, passa para 14, podendo o consumidor desistir do mesmo dentro desse prazo.

### Amortização antecipada

Para os casos de amortização antecipada do crédito, também foi estabelecido um valor máximo da indemnização a pagar pelo consumidor. A amortização não po-

derá ser superior a 0,5%

do montante do crédito reembolsado

antecipadamente

se o período

entre o paga-

mento anteci-

pado e a data es-

tipulada para o

termo do contrato

for superior a um

ano. Se esse período for

inferior a um ano, a com-

pensação não poderá exce-

der os 0,25%.

Foi ainda disciplinado o

regime das taxas máximas

para os vários tipos de cré-

dito ao consumo sob pena

de serem considerados

usurários.

Cabe agora ao BdP calcu-

lar a TAEG média praticada

pelas instituições de crédito

ou sociedades financeiras e

determinar o valor máximo

a partir do qual a TAEG é

vista como usurária. **A.B.**

## Diário de Notícias

12-03-2009

# Limites à taxa de juro dificultam crédito fácil

O Governo vai obrigar os bancos e as sociedades financeiras a limitarem as taxas de juro aplicadas ao crédito ao consumo. Para tal, criou o conceito de usura aplicado a crédito bancá-

rio e mandou o Banco de Portugal definir os valores-limite, a divulgar trimestralmente. A decisão afecta sobretudo as empresas de crédito directo e os cartões de crédito, em que

**Banco de Portugal divulgará os valores trimestralmente**

as taxas ultrapassam, em muito, os 20%. Foi também decidido criar uma comissão máxima de 0,5% para as transferências de PPR.

*Economia, pág. 31*





**Consumo.** Para comemorar o Dia Mundial do Consumidor, que se celebra domingo, o Governo antecipou a aprovação de um pacote de medidas. Na área financeira, destaca-se a criação de um tecto máximo para os juros do crédito ao consumo e uma comissão máxima para a transferência de PPR

# Governo limita taxa de juro do crédito ao consumo

Banco de Portugal vai definir a partir de quanto os juros são usura

PAULA CORDEIRO

Os bancos e sociedades financeiras vão ficar proibidos de cobrar taxas de juro acima de um determinado limite no crédito ao consumo. À boleia da transposição para o direito português da Directiva sobre contratos de crédito aos consumidores (n.º 2008/48/CE), o Governo português decidiu criar um regime de taxas máximas para os diferentes tipos de empréstimo ao consumo.

Como explicou Fernando Serrasqueiro, secretário de Estado da Defesa do Consumidor, no final do Conselho de Ministros, o Executivo cria o conceito genérico de usura, atribuindo ao Banco de Portugal a determinação das taxas máximas para cada tipo de crédito, definida de três em três meses, em função de históricos.

Há muito que o secretário de Estado da Defesa do Consumidor tentava criar um mecanismo para travar a aplicação de taxas consideradas elevadas a muitos contratos de crédito, nomeadamente os créditos directos e os cartões de crédito, segundo apurou o DN. A forma encontrada foi criar o conceito de usura, aplicada ao crédito bancário, deixando para o Banco de Portugal a definição do



Os cartões de crédito apresentam taxas de juro que chegam a perto dos 30%

valor a partir do qual esta se verifica. Actualmente, muitos contratos de crédito ao consumo apresentam taxas de juro máximas que rondam os 30%, com especial destaque para os empréstimos directos concedidos por telefone e internet e também para as taxas dos cartões de crédito.

A legislação agora aprovada apli-

ca-se a contratos com valores compreendidos entre os 200 e os 75 mil euros. E, entre outros aspectos, reforça a protecção dos consumidores com várias medidas.

Assim, a entidade que concede o crédito passa a ser obrigada a consultar a Central de Riscos de Crédito do Banco de Portugal. Passa igualmente

te que prestar toda a informação necessária na fase pré-contratual.

Sempre que um consumidor compra um bem e faz um contrato de crédito, a invalidade do segundo contrato invalida igualmente o de compra e venda. Ou seja, se comprar um electrodoméstico a crédito, mas este último acabar por ser chumbado,

## REACÇÕES

**João Salgueiro**  
presidente da APB

*Eventualmente haverá pessoas que vão ter mais dificuldades em obter um crédito. (...) Tornar as pessoas mais responsáveis seria o mais necessário."*

**António Júlio Almeida**  
presidente da Sefin

*Trata-se de uma medida defensável e praticável. Define um limite para lá do qual se entra no campo da agiotagem. É a procura de um equilíbrio para o mercado."*

não é obrigado a ficar com o bem. A indemnização a pagar pelo consumidor em caso de amortização antecipada do crédito não poderá ser superior a 0,5% do montante em dívida, ou exceder os 0,25%, se o termo do contrato foi inferior ano.

Para o presidente da Associação Portuguesa de Bancos (APB), João Salgueiro, a criação de um tecto máximo para as taxas de juro do crédito ao consumo pode deixar "eventualmente muitas pessoas com mais dificuldades em ter crédito". E acrescenta: "Tornar as pessoas mais responsáveis, isso é que era necessário".

Já para António Júlio Almeida, presidente da Associação de Defesa dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros (Sefin), a medida "é defensável e praticável", definindo-se um limite para além do qual "se entra no campo da agiotagem".

Na Deco, João Fernandes considera que limitar taxas é "positivo", mas o melhor seria que o mercado funcionasse. ■

## MEDIDAS TRANSCRITAS COM DIRECTIVA DO CONSUMO

O consumidor passa a contar com um enquadramento legal reforçado, no âmbito dos seus direitos, sempre que celebrar um contrato de crédito ao consumo

- **Consumidor tem direito a informação detalhada na fase pré-contratual, dada pelo credor.**
- **Obrigatório consultar Central de Riscos de Crédito, do Banco de Portugal antes de se dar crédito.**
- **O prazo para se revogar um contrato de crédito ao consumo passa de 7 para 14 dias.**
- **A invalidade de um contrato de crédito transmite-se ao de compra e venda e vice-versa.**
- **Indemnização a pagar pelo consumidor em caso de amortização antecipada passa a 0,5% do crédito.**

## Transferir PPR com custo máximo de 0,5%

**Poupança.** Governo obriga gestoras a enviar aos clientes toda a informação sobre custos

Quem quiser transferir o seu plano poupança reforma (PPR) para outra gestora que lhe ofereça maior rendimento vai poder fazê-lo, mediante o pagamento de uma comissão máxima de 0,5%.

O Governo decidiu acabar com os elevados custos de transferência cobrados por alguns bancos e seguradoras e dar "mais transparência ao mercado", como referiu Fernando

Serrasqueiro, no final da reunião de Conselho de Ministros.

Assim, o custo máximo desta transferência será de 0,5% para PPR e planos poupança educação que garantam capital e rentabilidade. Nos restantes casos, onde não haja qualquer tipo de garantia, a transferência será sem custos.

Para que os clientes possam escolher e comparar estes produtos antes de os subscriver, vão ser uniformizadas as designações das comissões cobradas pelas entidades gestoras e pelos depositários. O consumidor pas-

sa igualmente a receber informação anual sobre os custos e o rendimento da sua poupança.

A par desta informação, serão igualmente disponibilizados dados sobre as rendibilidades históricas por parte das entidades gestoras, às quais serão deduzidas as comissões cobradas.

O secretário de Estado da Defesa do Consumidor salientou que houve a intenção de aproximar esta prática de transferência ao que já tinha sido decidido para o crédito à habitação.

Para António Júlio Almeida, pre-

sidente da Sefin, trata-se de "uma medida positiva, pela qual nos batemos muito". Este responsável lembrou que a Sefin já tinha levado o problema à Autoridade da Concorrência.

Também para a Deco a iniciativa é aplaudida. "Vem ao encontro do que já vínhamos a solicitar há muitos anos", como referiu ao DN António Ribeiro, daquela associação. A existência de comissões, em alguns casos elevadas, era "um grande entrave à concorrência" no mercado dos PPR, salientou. ■ P.C.

## CUSTOS PODEM CHEGAR AOS 5%

As comissões por transferência de PPR de uma entidade gestora para outra podem chegar aos 5% do capital existente no plano, com muitas gestoras a praticar custos na casa dos 3% e 4%, enquanto uma boa parte aplica uma comissão de 1%. Mas não é só este o custo suportado por quem subscrive um PPR. Existem ainda as comissões de subscrição e de reembolso ou resgate. A partir da futura legislação vão ser uniformizadas.



**PRIMEIRO PLANO**

## NOVAS MEDIDAS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR



### Dever de assistência e regras para a TAEG

No crédito ao consumo, o credor deve prestar toda a informação necessária ao cliente. Governo criou nova fórmula para cálculo da TAEG que inclui todos os encargos e permite comparações directas.

### 144,5

**Valor aplicado em PPR**  
Em Janeiro, as seguradoras registavam 144,5 mil milhões de euros em PPR (mais 77%). Esta subida verificou-se nos PPR não ligados a fundos de investimento.

# Crédito ao consumo com limite nos juros

**BdP define taxa de juro máxima nos créditos e Governo reduz até 0,5% nas comissões de transferência dos PPR**

LUCIA TANGO  
luciatango@jornal.pt

Os contratos de crédito ao consumo vão passar a ter uma taxa de juro máxima, sendo a definição do limite da responsabilidade do BdP. E as comissões de transferência do PPR deixam de poder ir além dos 0,5%.

O Conselho de Ministros aprovou ontem um conjunto de diplomas que reforçam os direitos dos consumidores – aproveitando o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que se assinala no domingo –, e que abrangem todos os contratos de crédito ao consumo (incluindo os cartões de crédito) de valor entre os 200 e os 75 mil euros. As diferentes comissões dos PPR/E e PPR, há muito contestadas, sofrem também alterações e conhecem novos limites.

A taxa de juro dos contratos do crédito ao consumo é bastante variável, havendo situações em que quase chega aos 30%. Quando entrarem em vigor as regras agora aprovadas, passa a ser fixada, todos os trimestres, uma taxa máxima para ser praticada neste tipo de empréstimos. Para o efeito, o Banco de Portugal (BdP) terá de identificar os contratos de crédito ao consumo relevantes e a TAEG média praticada pelos bancos ou sociedades financeiras, sendo ainda responsável pela determinação do valor máximo a partir da qual a TAEG é considerada usurária.

Segundo adiantou o secretário de Estado da Defesa do Consumidor, alarga-se ainda, dos actuais sete para 14 dias, o prazo para revogar o contrato de crédito, sendo que o credor vai ter de obrigatoriamente consultar a central de riscos

### Reclamações na Internet e call center limitados

#### 1

##### Call Center

Um cliente que faça uma chamada para um call center não pode ficar em espera mais de 60 segundos. As novas regras proíbem ainda o reencontro da chamada para números que impliquem um custo adicional e a emissão de publicidade durante o período de espera. O menu inicial não pode ter mais de cinco opções sendo que uma terá de ser a de cancelamento do serviço.

#### 2

##### Reclamações na Internet

As queixas que actualmente os consumidores deixam nos Livros de Reclamações vão ser colocadas na Internet pelas respectivas entidades de supervisão. Com isso, os clientes podem inteirar-se "on-line" do encaminhamento que foi dado à sua queixa e em que fase do processo está.

#### 3

##### Contratos ligados

Os contratos de compra ou de prestação de serviços ou compra de bens (seja uma televisão, uma "bimby" ou um carro) associados a contratos de crédito passam a estar ligados, ou seja, se um for inválido (recusado) o outro também não pode ser considerado válido.

de crédito do BdP antes de aprovar o empréstimo, de forma a avaliar a solvabilidade e taxa de esforço do consumidor. O objectivo é "evitar os casos de sobreendividamento", precisou. A informação prestada na fase pré-contratual e a publicidade é harmonizada e as regras reforçadas.

Tal como já acontece no crédito à habitação, também no consumo vai haver um valor máximo para a indemnização pelo cliente em caso de amortização antecipada do contrato, sendo este de 0,25% se faltar menos de um ano para o seu termo e de 0,5% se for superior a um ano.

Relativamente aos PPR/E e PPR, as novas regras vêm pôr fim às elevadas comissões que eram cobradas quando o cliente pedia a transferência do seu plano de poupança (para outra instituição ou para um produto de capital garantido). Quando está em causa um PPR/E ou PPR com capital ou rendimento garantido, essa comissão fica limitada a 0,50% do valor a transferir. Se o Plano de Poupança não tiver garantia de capital ou de retorno (o que acontece com alguns fundos), deixa de haver lugar a qualquer comissão pela transferência.

De forma a aumentar a transparência e percepção sobre a evolução deste tipo de produtos, as seguradoras e entidades gestoras vão ter de uniformizar a designação das diferentes comissões cobradas, ajustando-as às fases de constituição, permanência e resgate dos produtos. Além disso, todos os anos terão de enviar aos clientes um documento onde indiquem o total das comissões cobradas e o rendimento obtido no ano anterior.



Clientes não podem estar mais de 10 segundos à espera nos Call Centers

### Associações de defesa do consumidor aplaudem medidas

"Bastante positivas" ou "uma boa solução". Foi desta forma que a Deco e a Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APDC) classificaram as alterações aos contratos de crédito e PPR. "São mudanças bastante positivas e vêm ao encontro das nossas reivindicações, que têm anos", referiu ao JN António Ribeiro, da Deco, referindo-se à limitação das comissões de transferência nos PPR. Recorde-se que esta comissão era cobrada aos clientes que mudavam de seguradora ou entidade gestora, e aos clientes que apenas queriam transferir um PPR de capital não garantido para um de capital garantido. António

Ribeiro lamenta, no entanto, que não se tenha ido mais além na uniformização das comissões de subscrição dos PPR em forma de seguro. Já o presidente da APDC, considera que as soluções encontradas – para os PPR e contratos de crédito ao consumo – são na generalidade positivas, mas critica o facto de não se criarem normas de responsabilização do credor, de não se proibirem cobranças de juros sobre juros e de não se estabelecerem prazos de prescrição mais curtos. Pinto Rodrigues, da Deco, salienta como positivas as novas funções do credor no estabelecimento da solvabilidade do cliente.

# Governo impõe créditos mais baratos e torna gratuito transferir PPR



● Saiba se vai valer a pena mudar de crédito e de PPR

O pacote de medidas de defesa do consumidor favorece a mudança de PPR, com um custo máximo de 0,5%. As alterações visam ainda o crédito ao consumo, onde os juros praticados vão ser limitados. Amortizar o empréstimo vai ter uma comissão máxima de 0,5%. **Mercados 30 a 32**





**Especial** Protecção do consumidor financeiro

## Sair dos maus PPR deixa de ter custos

Os clientes vão deixar de estar presos aos seus PPR. O Governo impôs uma comissão máxima de 0,5% na transferência do dinheiro

**PATRICIA SILVA DIAS**  
patriciasilva@negocios.pt

Mudar de Plano Poupança Reforma (PPR) vai ser, dentro de pouco tempo, muito mais barato. E, até de borla, em alguns casos. O Governo acaba de aprovar um diploma regulamentar que, entre outras medidas, põe fim às comissões cobradas pelos bancos na transferência destes produtos, destinados a complementar a pensão de reforma da Segurança Social, quando não garantem a perda de capital. O Executivo impôs ainda um custo máximo de 0,50%, muito abaixo do praticado no mercado, para as instituições que assegurem o dinheiro dos seus clientes.

As alterações, aprovadas ontem em Conselho de Ministros como parte integrante de um pacote de medidas de reforço dos direitos dos consumidores, que incluem também novas regras para o crédito ao consumo (ver pág. 32), vêm dar resposta às inúmeras queixas que os portugueses faziam chegar à Secretaria de Estado do Consumo e a uma reivindicação antiga das associações de defesa dos consumidores.

As elevadas comissões cobradas pelos bancos e seguradoras nacionais, que chegam a atingir até 9% da poupança (ver texto ao lado), são consideradas um entrave à livre opção de escolha dos investidores, como reconhece, ao **Negócios**, o secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro (ver entrevista).

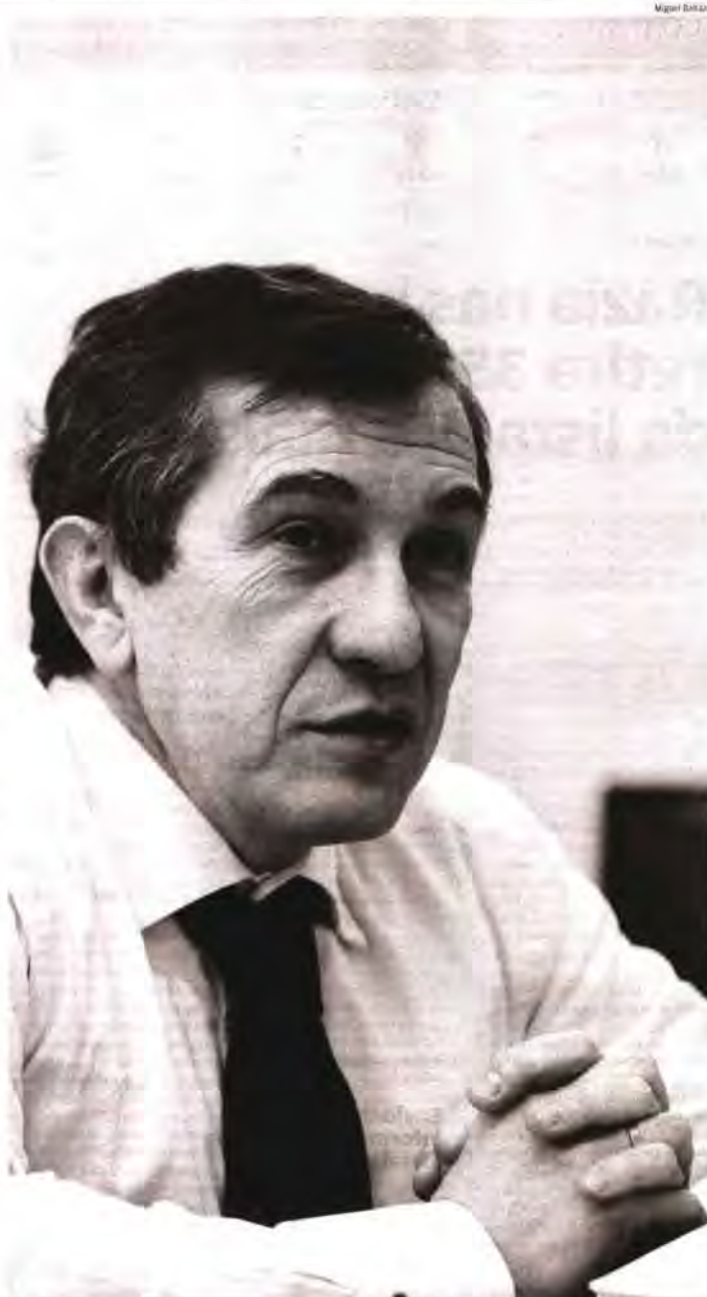
Para reforçar os direitos dos consumidores e garantir a transparência deste mercado, o Governo aprovou um novo regime jurídico dos

planos de poupança reforma e educação, que aguarda promulgação do Presidente da República, cujas alterações vão além da eliminação ou imposição de custos máximos de transferência. Todos os tipos de encargos foram uniformizados segundo os mesmos critérios, para que possam ser comparáveis. Os consumidores passam a estar sujeitos a cinco tipos de comissões: subscrição, depósito, gestão, transferência e reembolso. "Isto permite criar uma espécie de barómetro de comparação verdadeira dos custos", assegura Fernando Serrasqueiro.

Bancos e seguradoras ficam ainda obrigados a enviar anualmente aos clientes informação sobre os custos e o rendimento da sua poupança, sendo que a rendibilidade histórica terá de ser deduzida das comissões cobradas.

Mais concorrência, transparência e comparabilidade são os três desígnios deste diploma, segundo Serrasqueiro, que a DECO aplaude. "São alterações muito positivas. As comissões eram, sem dúvida alguma, um entrave à livre concorrência do mercado. Os consumidores ficavam amarrados a estes custos, sem qualquer justificação", sublinha António Ribeiro, da DECO, para quem "o limite de 0,50% para os PPR que garantem capital é um valor razoável".

Fora do novo regime jurídico ficaram as comissões de resgate antecipado, o que Fernando Serrasqueiro justifica pelas características dos PPR. "Não são produtos de rentabilidade. Têm de ser vistos como complementares à reforma, são de longo prazo. Daí terem incentivos fiscais", defende o secretário de Estado. A DECO concorda.



### Mais concorrência, transparência e comparabilidade

São os três desígnios do secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro, que resumem os objectivos do novo regime jurídico dos PPR/E. O

governante explica: "Mais concorrência pela maior liberdade de transferência, mais transparência na informação prestada e maior comparabilidade entre produtos."





**Especial** Protecção do consumidor financeiro

# Novas regras põem fim a usura no crédito ao consumo

O preço dos financiamentos ao consumo será definido com base na média trimestral praticada pelo mercado, acrescida de um terço



Banco de Portugal | Taxa de juro máxima será divulgada pelo regulador com base no que é praticado em média pelo mercado de crédito ao consumo.

SARA ANTUNES  
saraantunes@negocios.pt

Os juros dos empréstimos ao consumo vão ser limitados, o que pode implicar poupanças para as famílias que decidam pedir um empréstimo ao consumo. Com base na taxa média de juro praticada actualmente, o preço cobrado pelas instituições poderá recuar para valores abaixo dos 18%, comparando com juros que hoje podem superar os 30%.

O Governo aprovou ontem um diploma que visa harmonizar práticas no segmento de crédito ao consumo. Mas vai mais além da harmonização. Estipula taxas máximas aplicadas neste tipo de financiamentos. O secretário de Estado da Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro, explicou ao **Negócios** que o cálculo dos juros vai ser feito com base numa média trimestral das taxas praticadas pelo mercado, à qual será acrescentado um terço desse juro. Este será o valor mais elevado que poderá ser aplicado.

A taxa média trimestral será definida pelo Banco de Portugal, que deverá compilar os dados e divulgá-los para os diferentes tipos de crédito ao consumo.

Se tivermos em consideração a taxa média actual praticada nos contratos de crédito ao consumo a taxa fixa (13,44%), o limite máximo dos juros que poderão ser praticados neste tipo de contratos será de 17,92%. Considerando esta taxa, um empréstimo a três anos no valor de 5.000 euros representa por mês 180,56 euros. Menos 14,93% do que o custo de um crédito nas mesmas condições, mas com um juro de 30%. E no final dos três anos esta diferença é elevada para mais de 1.000 euros.

O diploma considera que os valores acima dos níveis estipulados por lei são "usurários", pelo que deverão ter um fim. Medida que recebeu o aplauso de João Fernandes, especialista em crédito da Deco Proteste, que considera que as "TAEG de 30 a 40% são claramente usurárias", defendendo um fim deste nível de juros. Comparar ofertas diferentes será também mais fácil, já que a legislação define de forma pormenorizada o cálculo da TAEG.

A Associação de Instituições de Crédito Especializado (Asfac) questiona a eficácia das novas normas, Susana Albuquerque, vice-presidente, lamenta que a associação não tenha sido consultada, e que "talvez seja um erro" pensar que vamos deixar de ter taxas de 30%. "Se calhar vamos continuar com as mesmas taxas que temos hoje", acrescenta, porque os juros serão definidos com base nos diferentes segmentos. Recordar-se que o crédito ao consumo se aplica a vários fins, desde os cartões de crédito ao crédito automóvel e pessoal. Susana Albuquerque alega ainda que os juros altos se devem ao risco dos empréstimos.

Fernando Serrasqueiro acrescentou que o modelo do cálculo dos juros é idêntico ao praticado em França e que a sua implementação "moderou algumas taxas" naquele país. Segundo as estatísticas do Banco Central Europeu (BCE), a taxa de juro média praticada em França para empréstimos ao consumo é de 7,22%, o que compara com os 13,44% praticados em Portugal.

**Obrigatório avaliar risco**  
Outras das medidas avançadas é a obrigatoriedade de as instituições financeiras consultarem o risco do cliente, através da Central de Risco

## Continuamos a estudar outras medidas no âmbito da defesa do consumidor.

FERNANDO SERRASQUEIRO  
Secretário de Estado da Defesa do Consumidor

de Crédito, do Banco de Portugal. "Para que quem concede o crédito não diga que desconhecia a situação do cliente" no caso de processos judiciais que possam entretanto surgir na sequência de incumprimento, justificou Fernando Serrasqueiro.

### Reforço das informações

As instituições vão passar ainda a ser obrigadas a dar informações mais pormenorizadas sobre os contratos de crédito, tal como acontece nos empréstimos à habitação. O sector passará também a apresentar fichas de informação harmonizadas.

## Poupança na amortização justifica mudar o crédito?

O Governo vai limitar os montantes cobrados pelas instituições financeiras quando um cliente quer amortizar a dívida que tem através de um crédito ao consumo. Com o limite de comissão até 0,5%, imposto pela nova legislação, e com os novos cálculos das taxas, se o juro do empréstimo ao consumo for muito elevado, poderá compensar amortizar o valor do crédito e transferi-lo para outra instituição. Mas é preciso, sempre, fazer as contas e comparar.

O automóvel mais vendido em 2008 foi o Renault Clio, cujo modelo 1.5 dci custa 18.100 euros. Este empréstimo, a cinco anos, com uma taxa de juro de 10,5%, corresponde a uma prestação de 393,54 euros. Se outra instituição financeira "oferecer" uma taxa de 10%, o mesmo empréstimo custa 389,04 euros, por mês. A diferença parece não ser muita, mas, ao final de cinco anos, o primeiro exemplo custou mais 270 euros.

Por isso, trocar de instituição se a primeira não der condições melhores pode ser uma boa opção. Mesmo se tiver de pagar a comissão máxima por pagar o crédito antecipadamente de 0,5% sobre o capital amortizado. Sobre os 18.100 euros, esta comissão representa 90,50 euros. Esta diferença aumentará mais se a diferença de juros for maior. Se faltar menos de um ano para o fim do contrato, a comissão máxima passa a ser de 0,25%. Mas, para ter a certeza que compensa a transferência, simule o seu caso e verifique se não há outros encargos associados à contratação de crédito. SA

## AMORTIZAÇÃO

MENORES ENCARGOS COM AS AMORTIZAÇÕES ANTECIPADAS

# -90%

### REDUÇÃO DE CUSTOS

O custo da amortização pode ser inferior em até 90%, depois de entrar em vigor a comissão máxima de 0,5%. Actualmente, estes encargos podem chegar aos 5%.





**Consumidores.** Contratos de telecomunicações são forte razão de queixas

## Livro de Reclamações é usado por 200 mil



O acesso à Internet e a facturação contínua a originar protestos

Mais 78 mil portugueses reclamaram em 2008 face ao ano anterior

CARLA AGUIAR

Os portugueses estão a reclamar cada vez mais enquanto consumidores de produtos e serviços, tendo efectuado 198 mil queixas no Livro de Reclamações em 2008, mais 78 mil do que no ano anterior. O elevado tempo de espera na saúde, o cumprimento defeituoso dos contratos de prestação de serviço, e a deficiente informação e a assistência pós-venda são algumas das reclamações mais frequentes em vários sectores, com especial destaque para as comunicações e serviços bancários, mas também em companhias de aviação.

Quase metade das reclamações (93 195) foi registada pela Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), a que não é alheio o facto deste organismo receber e tratar as queixas contra restaurantes e uma vasta gama de estabelecimentos comerciais, sobre os quais tem competência. Para além dos problemas relativos ao cumprimento dos contratos

de prestação de serviço, a ASAE trata ainda de reclamações relacionadas com problemas de higiene em estabelecimentos de restauração. Igualmente relevante é a venda de bens por preço superior ao fixado ou mesmo a falta da sua afixação. No ano passado, a ASAE registou mais 18 mil reclamações do que no ano anterior, sendo que nos últimos três anos foram 208 mil.

O segundo maior grupo de reclamações vem do sector das comunica-

ções, recolhidas pela Autoridade Nacional de Comunicações que registou 28 500 processos em 2008, mais 10 mil do que no ano anterior.

Os serviços de telefone, acesso à Internet, televisão por cabo foram os que mais reclamações receberam. Quanto às razões de queixa, elas são variadas, indo desde os equipamentos ao cancelamento do serviço, passando pela assistência técnica e facturação. Também os serviços postais são alvo de descontentamento para os consumidores portugueses, sendo os alvos principais o atendimento ao cliente e a falta de tentativa de entrega de cartas registadas e encomendas ou o extravio das entregas. Seguem-se os transportes públicos, com 18 mil reclamações.

Os bancos também não escapam ao livro vermelho, com um total de 10 mil reclamações relacionadas sobretudo com produtos de poupança, contas de depósito e cheques. Nem escapam os fornecedores de gás, com taxas duvidosas, e postos de combustíveis. Também as companhias de aviação receberam mais de 5 mil queixas relacionadas com bagagens. ■

### Saúde duplica queixa

As reclamações no sector da saúde mais do que duplicaram, passando para 6841 no ano passado. Metade dos protestos acusava um "atendimento deficiente", sobretudo sobre a **qualidade da assistência** administrativa e discriminação (32 por cento) e qualidade da assistência de cuidados de saúde (18 por cento). As restantes denunciavam situações relacionadas com os tempos de espera, questões financeiras, assistência humana, questões legais, acesso e qualidade de instalações

## PRIMEIRO PLANO

### LIVRO DE RECLAMAÇÕES É MAIS UTILIZADO



**198**  
mil queixas  
no Livro de  
Reclamações  
em 2008

#### Banco de Portugal recebe mais queixas

Em 2008, o órgão de supervisão do sistema bancário registou 10 043 reclamações (+35%). Demora no atendimento, deficiência das instalações e falta de cortesia com os clientes são as principais falhas dos bancos.



Fonte: Ministério da Economia e da Inovação - IE / Infografia IN

# Queixas subiram 65% no último ano

**Registadas** 542 reclamações por dia. Comunicações e transportes no topo







## Call-centers proibidos de fazer esperar mais de um minuto

**REGRAS** O Conselho de Ministros decidiu ontem proibir os call-centers de fazerem o consumidor esperar em linha mais do que 60 segundos. Terão ainda de disponibilizar uma opção que permita cancelar o serviço.

As novas regras para os centros telefónicos integram um pacote de medidas que pretende assinalar

### Serviços como o de electricidade ou TV por cabo terão de ter opção de cancelamento

o Dia Mundial do Consumidor, que se celebra no domingo. Assim, passa a ser proibido fazer o cliente esperar em linha mais do que 60 segundos e nos serviços de prestação continuada, como o fornecimento de electrici-

dade ou de TV por cabo, será obrigatória a disponibilização de uma opção que permita ao consumidor cancelar o serviço, operação que será depois confirmada.

Para respeitar a "privacidade" do consumidor, as

chamadas para os clientes passam a ser sujeitas a um horário que respeite o descanso — nunca antes das 9 ou depois das 22 horas.

Passa também a ser proibido o reencaminhamento de chamadas para outros números que impliquem um custo adicional para o consumidor sem o seu consentimento.

**METRO**

### Seguir as queixas

A criação de uma plataforma eletrónica comum para os livros de reclamações, que vai permitir ao consumidor acompanhar a evolução das suas queixas, foi ontem aprovada pelo Conselho de Ministros.

## Destak

12-03-2009

Tiragem: 173250

País: Portugal

Período: Diária

Âmbito: Informação Gera

## Call centers obrigados a atendimento mais rápido

Ligar para um call center e ficar tempos infinitos à espera de ser atendido é um problema que vai fazer parte do passado. Uma medida aprovada pelo Executivo impede que o consumidor espere em linha mais de 60 segundos. Se o atendimento não for possível, deve existir a possibilidade de o consumidor deixar os seus contactos e o assunto que pretende abordar, devendo a resposta não ser superior a um dia útil. E para que o consumidor esteja sempre informado, passa a ser obrigatória a divulgação do número de telefone do call center e do seu período de funcionamento.

### Maior segurança

Do pacote de medidas aprovadas pelo Governo faz ainda parte a alteração das normas que regulam os espaços de jogo e recreio, como os parques infantis, que passam a ter uma vedação ou barreira



física obrigatória para os delimitar. E porque têm sido vários os acidentes registados com trampolins, skates e insufláveis, passam estes equipamentos a estar sujeitos a regras que aumentam o seu nível de segurança. O Governo pretende ainda reforçar a responsabilidade das entidades que gerem este tipo de espaços, para que a sua utilização «se faça em segurança, impondo-se, entre outras, condições de vigilância, de forma a prevenir os riscos de sinistralidade».



## Diário Notícias

20-05-2009

Periodicidade:	Diário
Classe:	Informação Geral
Âmbito:	Nacional
Tiragem:	79040

## Recreios têm novas regras

**Segurança.** O decreto-lei ontem publicado exige vedações, maior vigilância e mais informação

Os espaços de jogo e de recreio têm novas regras de segurança, nomeadamente o reforço da obrigatoriedade de existência de uma vedação e soluções técnicas que limitem a passagem junto dos baloiços e equipamentos de balanço. São introduzidas normas para os insufláveis, skates e trampolins. As medidas foram ontem publicadas em Diário da República e entram em vigor a partir de 18 de Junho.

O gabinete do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor justifica as no-

vas regras com os vários acidentes em espaços de jogos que têm ocorrido nos últimos anos, nomeadamente com "insufláveis, trampolins e skates".

Os parques infantis devem ter informação visível sobre a idade mínima dos utilizadores, bem como avisos "de forma a prevenir os riscos de sinistralidade" na utilização dos equipamentos. E as entidades responsáveis pelos espaços devem garantir uma maior vigilância, "de forma a prevenir os riscos de sinistralidade".



Acidentes fizeram alterar lei

Ontem, foi igualmente publicado o decreto-lei que cria a Rede Telemática Comum, que entra em vigor a 17 de Agosto, e vai permitir a monitorização das reclamações dos consumidores.

Aquele sistema será gerido pela Direcção-Geral do Consumidor (DCG) e vai permitir que os consumidores, bem como os agentes económicos, possam verificar o estado das reclamações a par e passo.

O Governo defende que "a rede visa reforçar a transparência das relações entre, por um lado, a Administração Central, as entidades reguladoras e de controlo do mercado, e, por outro, os consumidores reclamantes e os profissionais reclamados. ■ C.N.







16-03-2009

Tiragem: 64388

País: Portugal

Period.: Diária

Âmbito: Informação Geral

Pág: 19

Cores: Preto e Branco

Área: 16,14 x 5,58 cm<sup>2</sup>

Corte: 1 de 1

LANÇAMENTO DE CAMPANHA ASSINALOU ONTEM O DIA MUNDIAL DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

## Guia do Consumidor vai viajar por todo o País

**A** Secretaria de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor assinalou ontem o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, com o lançamento de uma campanha nacional de informação e sensibilização, que decorrerá em

todo o País durante 15 dias.

A campanha terá como lema "Seja um Consumidor Informado" e vai funcionar através um "Gabinete Móvel de Informação ao Consumidor" de norte a sul do País. Trata-se de um camião, equipado com

técnicos qualificados e com todos os meios necessários para informar os consumidores sobre os seus direitos, que percorrerá todas as capitais de distrito até dia 1 de Abril. Os governadores civis vão distribuir Guias do Consumidor. ■

### Semanário Económico

ID: 24205443

14-03-2009

Tiragem: 24606

País: Portugal

Period.: Semanal

Âmbito: Economia, Negócios e

Pág: 26

Cores: Cor

Área: 26,67 x 35,87 cm<sup>2</sup>

Corte: 1 de 3



## Economia

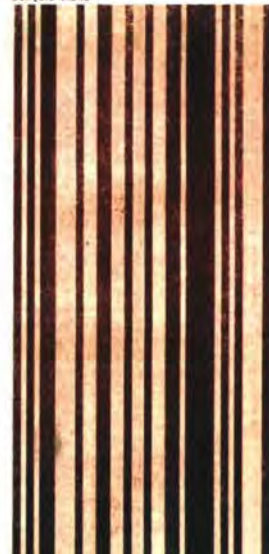
EM TODOS OS SECTORES

### Conheça o 'top-10' dos novos direitos do consumidor

Desde 2005, foram aprovadas 33 medidas para reforçar os direitos dos consumidores. A aposta tem incidido no tema dos arredondamentos. O mais recente pacote de iniciativas consagra novas regras para o crédito ao consumo.

LÍDIA SIMÕES

Gonçalo Viana



## Economia

Ao longo dos últimos quatro anos, foram aprovadas pelo Governo 33 medidas para reforçar os direitos dos consumidores. O Dia Mundial de Defesa do Consumidor (15 de Março) foi tradicionalmente a data eleita para fazer coincidir o anúncio dos pacotes de iniciativas. Na semana passada, em vésperas de nova comemoração e para não fugir à regra, o Conselho de Ministros aprovou mais um lote de cinco medidas que vão desde os contratos de crédito ao consumo e regulamentação dos "call-centers", passando por um novo regime de Planos Poupança Reforma e Educação, até à criação de uma plataforma electrónica para registo e tratamento das reclamações dos consumidores constantes do Livro de Reclamações.

Todas as medidas visam deixar claro, segundo o Secretário de Estado da Defesa do Consumidor, que o Executivo quer "dinamizar a política de defesa do consumidor ganhando espaço na agenda política, económica e social". A palavra de ordem de Fernando Serrasqueiro tem sido a de reforçar a posição

**Antes de contrair créditos deve ser muito racional e definir o que precisa mesmo comprar.**

do consumidor no mercado e tornar efectiva a aplicação da legislação de consumidores.

As mais recentes medidas dão um novo passo para travar o endividamento das famílias. Em causa está a fixação de taxas de juro máximas no crédito ao consumo, definindo-se um conceito de usura. O novo regime - para contratos entre 200 e 75 mil euros - prevê ainda obrigatoriedade de as empresas de crédito avaliarem a capacidade de endividamento, antes de concederem crédito aos consumidores.

Foi ainda introduzido um valor máximo de indemnização a pagar pelo consumidor em caso de amortização do contrato: não pode ser superior a 0,5% de crédito reembolsado antecipadamente, se o período decorrido entre o cumprimento antecipado e a data estipulada para o termo do contrato for superior a um ano. E não pode exceder 0,25% se o período referido for inferior a 1 ano.

O prazo para revogar os contratos de crédito foi também alargado de 7 para 14 dias consecutivos. ■

### CASOS REAIS DE RECLAMAÇÕES

São vários os motivos que levam os consumidores a reclamarem, principalmente da banca. Henrique, consultor de 53 anos, é um desses casos. Avaliou propostas de crédito à habitação de outros bancos, uma vez que não estava satisfeito com as condições do empréstimo. Depois de confrontar o seu próprio banco optou por mudar, como disse ao

Semanário Económico. Para isso, pediu um levantamento ao banco do montante que ainda tinha em dívida. O banco indicou quanto faltava pagar do empréstimo, e por essa informação, o consultor teve de pagar uma comissão. Além disso, Henrique teve também de pagar 160 euros por uma espécie de certidão a dizer que o saldo nesse banco passou a ser de zero euros. Mas este é apenas um dos casos. O

Semanário Económico teve acesso a reclamações apresentadas à Deco. Num dos casos, depois do cliente ter pedido uma reavaliação do empréstimo da casa - e de assinar um contrato para as devidas alterações - percebeu que as condições eram diferentes das acordadas. O cliente verificou que "as taxas não coincidiam com a proposta do gestor", e as revisões das taxas não estavam a ser respeitadas. **B.B. e S.S.**

### 1. CRIAÇÃO DA ASAE

A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica foi criada em 2005 e resulta da extinção de entidades responsáveis pela fiscalização da qualidade alimentar e inspecção das actividades económicas. Para relançar a política de defesa dos consumidores, o Governo deu à ASAE poderes para avaliar os riscos na cadeia alimentar e fiscalizar as actividades económicas a partir da produção e em estabelecimentos industriais ou comerciais. Em 2007, é transformada num órgão de polícia criminal.

### 2. TAEG OBRIGATÓRIA

Desde 2006, todas as comunicações e informações de crédito ao consumo passaram a ter de indicar de forma legível a Taxa Anual Efectiva Global. A medida visou dar mais transparência ao mercado de crédito e combater o sobreendividamento.

### 3. ESTACIONAMENTO PAGO DE 15 EM 15 MINUTOS

No Verão de 2006, os parques de estacionamento começaram a ser pagos em fracções de 15 minutos. O objectivo foi aproximar o tempo pago do serviço prestado, para evitar que as pessoas pagassem uma hora quando estacionam o carro por dez ou 20 minutos.

### 4. GABINETE DE ORIENTAÇÃO AO ENDIVIDAMENTO

Também em 2006 é criada uma



estrutura de apoio dirigida ao aconselhamento do consumidor na gestão do orçamento familiar e no recurso ao crédito. O GOEC é criado para combater o fenómeno de endividamento excessivo e numa altura em que se estimava que a dívida das famílias em Portugal poderia representar 70% ou 80% do PIB.

### 5. DEPÓSITOS E TRANSFÊNCIAS BANCÁRIAS

O Governo instituiu novas regras quanto a prazos de disponibilização de fundos e data-valor das transferências e movimentos a crédito efectuados através de numerário, cheques e outros valores. As novas regras entraram em vigor em 2007.

### 6. ARREDONDAMENTOS





## QUEIXAS MAIS FREQUENTES



### TELECOMUNICAÇÕES

Fixo e internet com 3.019 reclamações

Os portugueses estão a reclamar cada vez mais junto das associações de defesa dos consumidores. Do total de reclamações recebidas pela Deco no ano passado, o sector das telecomunicações continua a liderar os números de queixas, ultrapassando as 11.000 reclamações. Os serviços de telecomunicações fixas e a internet são o principal alvo de queixas com 3.019 reclamações. A Zon TV Cabo ocupa a segunda posição com 2.949 queixas, seguida de perto pela Clix com 2.673 queixas e pela TMN com 2.458 reclamações.



### SERVIÇOS

Electricidade é o alvo de maior queixas

Foram 328.764 o total das reclamações de consumidores apresentadas junto da Deco, no ano passado. Um número que representa um crescimento de 32% face ao ano anterior. O sector de serviços ocupa a segunda posição e é responsável por 74.888 reclamações. A EDP ocupa a primeira posição deste sector com 1.407 queixas apresentadas junto da Deco. No segundo lugar ficaram os correios (CTT) tendo sido alvo de 218 queixas, seguidos pela Lisboa Gás com 192 reclamações.



### BANCA

Santander e CGD com mais queixas

A banca é um dos sectores que mais reclamações suscita junto da Deco. Os números de 2008 mostram que o Santander, a CGD e o BCP voltaram a ser os bancos com mais reclamações junto da associação. O Santander liderou com 613 queixas, seguido pela CGD com 569 e pelo BCP com 376 reclamações. O Citibank ficou na quarta posição com 312 reclamações. Apesar destas quatro instituições terem sido responsáveis pelo maior número de queixas, a Deco salienta que todos os bancos foram alvos de reclamações.

**ABUSIVOS NA BANCA**  
Em Janeiro de 2007, entrou em vigor o arredondamento à milésima das taxas de juro no crédito à habitação. Em Junho do mesmo ano, a medida é alargada a todos os contratos de crédito e financiamento. Pois, também estes fixavam um preço superior ao que seria devido pela prestação de um serviço ou pela aquisição de um bem.

**7. PREÇOS DOS COMBUSTÍVEIS NAS AUTO-ESTRADAS**  
Em Junho do ano passado, em plena crise de alta dos preços dos combustíveis, é anunciada a obrigatoriedade de indicação do preço de venda a retalho dos combustíveis nas auto-estradas. Objectivo: permitir aos consumidores comparar os preços. A colocação dos 86 painéis informativos estava

prevista até Fevereiro de 2009. Mas o processo está atrasado e são atribuídas culpas às empresas que entregaram tardiamente os projectos.

**8. CRÉDITO AO CONSUMO MAIS BARATO**  
Esta semana foi anunciado que vai ser disciplinado o regime das taxas máximas para os diferentes tipos de contratos de crédito ao consumo sob pena de serem considerados usurários. Caberá ao Banco de Portugal fixar o valor máximo a partir do qual a TAEG é considerada usurária.

**9. TRANSFERÊNCIA DE PPR/PPE GRATUITAS**  
Isenta-se do pagamento de comissões as transferências internas ou externas dos planos

Desde 2005, o pacote de iniciativas para reforçar os direitos dos consumidores soma já as 33 medidas. O Semanário Económico elegeu o top 10.

de poupança que não dêem garantias de capital e respectiva rentabilidade. Nos produtos que garantam esse capital e rentabilidade, aceitando-se a existência de um risco diferente, permite-se a cobrança de uma comissão de transferência, limitando-a, no entanto, a 0,5% do valor a transferir.

**10. RECLAMAÇÕES SEGUIDAS 'ON-LINE'**  
Depois de ter criado a obrigação geral de existência e disponibilização do Livro de Reclamações, o Governo cria agora uma plataforma informática, gerida pela Direcção-Geral do Consumidor, na qual as entidades reguladoras e de controle de mercado devem proceder ao registo e tratamento das reclamações dos consumidores e utentes constantes do Livro de Reclamações.



## Seguros do crédito à habitação vão ficar mais baratos

O ajustamento do prémio do seguro de vida à dívida do crédito vai passar a ser feito por defeito e automaticamente.

**Bárbara Barroso**  
barbara.barroso@economico.pt

O valor do capital seguro nos seguros de vida do crédito à habitação vai passar a ser actualizado de forma automática e por defeito. Isto significa que os prémios de alguns seguros vão ficar mais baratos.

A medida resulta do decreto-lei aprovado ontem em Conselho de Ministros que prevê "a actualização do capital seguro, em simultâneo, à do capital em dívida no crédito à habitação, devendo a empresa de seguros fazer reflectir essa actualização no cálculo do valor a pagar pelo consumidor", adianta o comunicado do Gabinete do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor.

Embora não tenha tido acesso ao decreto-lei, a Deco considera o diploma "bastante positivo". Isto porque, com a actualização do prémio do seguro ao capital em dívida os "consumidores deixam de ter de pagar um prémio por um capital que vai para além da sua dívida", adiantou Joaquim Rodrigues da Silva, coordenador da revista Dinheiro e Direitos, da Deco.

Na contratação de um crédito à habitação é frequente as instituições financeiras exigirem a contratação de um seguro de vida, de forma a garantir o pagamento do empréstimo em cada de morte ou invalidez.

Há bancos que fazem a actualização do prémio do seguro mas há outros que não, adiantou a Deco. Assim um cliente que tenha, por exemplo, um crédito de 100 mil euros, paga um prémio de seguro mensal em função do montante da dívida, neste caso os 100 mil euros. A medida que vai amortizando o empréstimo desce o valor da dívida. Isto significa que o cliente está a pagar um prémio para segurar 100 mil euros mas já só deve 70 mil euros ao banco.

Nesta situação, em caso de morte do cliente é accionado o seguro de vida que irá cobrir os 70 mil euros que faltam pagar

ao banco e os restantes 30 mil são devolvidos aos herdeiros.

Numa situação em que o cliente apenas esteja interessado em assegurar o pagamento da dívida, o ajustamento do prémio ao montante em dívida é mais vantajoso. Isto porque, à medida que vai amortizando o crédito desce também o prémio do seguro. Em caso de morte do cliente fica apenas garantido o pagamento da dívida do crédito à habitação.

Tendo em conta a informação conhecida ontem, a Associação Portuguesa de Seguradores (APS) considera que "o diploma, no essencial, não acrescenta nada de novo". Segundo a APS "quer a norma do ISP 6/2008, de 24 de Abril, quer o artigo 4º do DL 171/2008, de 26 de Agosto já regulavam esta matéria em moldes semelhantes. O projecto que conhecemos (e que não sabemos se o agora aprovado é igual) não inova. Só introduz mais burocracia", acrescentou a APS ao Diário Económico.

Segundo o comunicado, o decreto-lei deixa "intocável a liberdade contratual das partes contratantes, ou seja, a capacidade destas poderem estabelecer outro tipo de condições". Quer isto dizer que, por defeito, os seguros de vida associados ao crédito à habitação passam a ajustar o prémio ao montante em dívida, mas se o cliente pretender pode acordar outras condições.

O diploma aprovado pelo Governo adianta também que os consumidores podem associar ao crédito à habitação um seguro de vida já existente, não sendo obrigados a sujeitarem-se a uma novo seguro. Uma situação que, no entanto, não é válida para contratos já em vigor.

"Trata-se de uma medida que se destina a proteger os consumidores nos contratos de celebração de seguros de vida associados ao crédito à habitação. Estas regras são vantajosas para os consumidores", adiantou Pedro Silva Pereira, Ministro da Presidência, em declarações à Lusa. ■





# Governo 'cerca' bancos na renegociação de spreads

**Bancos** proibidos de aumentar margem de lucro após um ano de incumprimento do contrato

CATARINA OLIVEIRA  
economia@jn.pt

O Governo prepara-se para apertar as regras no crédito à habitação. De acordo com o projecto de decreto-lei, os bancos ficarão proibidos de aumentar os spreads após um ano de incumprimento das condições contratualizadas.

O Executivo está a preparar legislação que contempla novas regras na concessão de crédito à habitação. O objectivo é dar continuidade ao trabalho de regulação feito nesta área, com vista a uma maior clarificação e protecção do consumidor. E proibir uma prática que vem sendo adoptada pelos bancos para aumentar spreads (margem de lucro do banco) já contratados.

O diploma complementa outros dois já existentes - o decreto-lei 51/2007, que regula as práticas das instituições de crédito; e o 171/2008, que visa eliminar obstáculos à renegociação dos empréstimos (ler em baixo).

## Prescrição extintiva

O JN sabe que entre as alterações previstas no diploma está o facto de os bancos passarem a ficar proibidos de aumentar os spreads após um ano de incumprimento das condições de contratação. Actualmente, e de acordo com a legislação em vigor, as instituições bancárias podem subir os spreads caso o cliente não cumpra as condições estipuladas no início do contrato (por exemplo, a subscrição de um cartão de crédito).

O Governo pretende agora estabelecer uma prescrição extintiva, ou seja, se após um ano o banco não exigir o cumprimento dessas condições, não poderá evocá-las mais tarde com vista ao aumento do spread.

Contactada pelo JN, a Deco considera que esta é uma alteração positiva: "O que se verificou é que muitos consumidores acabaram por não cumprir essas condições, a instituição bancária deixou perdurar esse incumprimento e passado bastante tempo é que o veio invocar", afirmou Carla Vare-



Executivo prepara legislação com vista a reforçar os direitos do consumidor quando contrai empréstimo para comprar uma casa

la, jurista da Associação de Defesa dos Consumidores. Para quem aquela medida serviu para compensar a queda das taxas de juro.

## Créditos paralelos

O Governo está ainda de olho nos chamados créditos paralelos, muitas vezes agregados ao empréstimo para compra de casa (por exemplo, um crédito para obras). O diploma define que, em caso de transferência de créditos para outro banco, nos paralelos (desde que a garantia bancária recaia sobre o mesmo imóvel) passam a vigorar as mesmas condições que

**Penalizações por transferência de créditos associados à habitação com tectos máximos**

no crédito à habitação. Nomeadamente nas penalizações por transferência, passando a aplicar-se os tectos máximos de 0,5 e 2%, mediante se trate de uma taxa variável ou fixa.

Por último, o diploma contempla ainda mudanças na prática de vendas associadas ao crédito. Criando uma Taxa Efectiva Revisita (TAER) que passa a incorporar os custos dos produtos que o cliente tem que subscrever para obter a redução do spread. O cliente poderá comparar produtos de vários bancos e saber se há ou não vantagens nas opções apresentadas pela instituição de modo a reduzir comissões.

Uma opção que o cliente não tem actualmente, uma vez que a Taxa Anual Efectiva (TAE) reflecte apenas os custos directos do crédito. Podendo assim acontecer que a subscrição de produtos associados não compense a redução de spread que é oferecida como contrapartida ao consumidor. Para a Deco, este aspecto deveria ser mantido nos moldes actuais, propondo até a extinção da possibilidade de serem as instituições a apresentar as propostas ao cliente. ■

## Medidas já tomadas

### Diminuir impacto das taxas de juro

Com o objectivo de assegurar a protecção do consumidor perante um cenário de agravamento das taxas de juro e diminuir o seu impacto no orçamento familiar, o decreto-lei 171/2008 estipula a eliminação de obstáculos à renegociação das condições dos empréstimos, nomeadamente do spread ou do prazo da duração do contrato de mútuo.

Neste sentido, no âmbito da renegociação das condições do crédito à habitação (por exemplo, spread ou prazo do contrato), os bancos estão proibidos de cobrar comissões pela análise da renegociação das condições do crédito, dependendo tal alteração de acordo prévio entre o cliente bancário e a instituição.

De acordo com o diploma, não podem ser cobradas comissões pela renegociação, nem fazê-la depender da subscrição de outros produtos financeiros. Desta proibição estão excluídos aqueles casos em que o contrato já prevê, desde início, as condições para a efectivação de redução do spread em função do cumprimento de determinados requisitos, em particular, da subscrição de outros produtos.

### Diploma visa estabelecer concorrência

Regular as práticas comerciais das instituições de crédito e assegurar a transparência da informação prestada no âmbito da celebração de contratos de crédito à habitação são dois aspectos que levaram o Governo a avançar com o decreto-lei 51/2007.

De acordo com o diploma, as elevadas comissões aplicadas no reembolso antecipado total ou parcial dos contratos de crédito têm permitido às instituições de crédito fidelizar por longo período os seus clientes, criando entraves a uma sadia concorrência do mercado. Com as regras estabelecidas no presente diploma, a comissão a cobrar pelas instituições de crédito nas situações de reembolso parcial ou total não pode exceder 0,5% a aplicar sobre o capital a reembolsar, nos contratos celebrados no regime de taxa variável, e 2% nos contratos com regime de taxa fixa.

Já no crédito para aquisição ou construção de habitação própria, o Governo decidiu legislar no sentido de conferir aos contratos de crédito e à publicidade, maior transparência, nomeadamente no que respeita ao cálculo da TAE aplicada pela instituição de crédito.

