

Banco de Portugal

Carta-Circular nº 45/2011/DSC, de 28-07-2011

ASSUNTO: Boas práticas a observar pelas instituições de crédito no âmbito da sua actuação no mercado de crédito aos consumidores

Considerando que, após a publicação do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, relativo a contratos de crédito aos consumidores, se constatou a existência de questões referentes à aplicação de algumas normas desse diploma, designadamente quanto ao cumprimento de deveres de informação pré-contratual e contratual, ao dever de avaliação de solvabilidade do consumidor ou às vendas associadas facultativas, o Banco de Portugal, ao abrigo do disposto no artigo 17.º da sua Lei Orgânica, entende transmitir um conjunto de boas práticas a observar pelas instituições de crédito no âmbito da sua actuação no mercado de crédito aos consumidores:

1. Quanto ao momento de entrega da FIN

O Banco de Portugal considera ser boa prática a disponibilização da FIN ao consumidor assim que a informação personalizada necessária para o respectivo preenchimento seja transmitida às instituições de crédito. Tendo a FIN como função primordial permitir que o consumidor possa comparar diferentes ofertas e, deste modo, tomar uma decisão esclarecida e informada, a disponibilização daquele documento deverá, em qualquer caso, ocorrer em tempo útil, isto é, com a antecedência suficiente para que se cumpra aquela função.

Deste modo, considera o Banco de Portugal que a entrega da FIN no momento da assinatura do contrato não se coaduna com a boa prática acima descrita.

2. Quanto à legibilidade da informação

O Banco de Portugal considera que os requisitos legais e regulamentares relativos à legibilidade da informação prestada através da FIN, da minuta de contrato a entregar nos casos em que o consumidor o solicite e do contrato celebrado são assegurados com o preenchimento daqueles suportes com tamanho de letra de 9 pontos tendo como referência o tipo “Arial”.

3. Quanto à avaliação da solvabilidade do consumidor

O Banco de Portugal considera que a recolha de documentação junto dos consumidores e a consulta de bases de dados de responsabilidades de crédito com cobertura e detalhe de informação adequados são práticas que facilitam a prova da avaliação de solvabilidade a que as instituições estão adstritas antes da celebração de contratos de crédito.

4. Quanto ao financiamento de encargos

O Banco de Portugal considera que as instituições de crédito só poderão incluir no financiamento o valor dos encargos associados à operação de crédito, designadamente comissões, impostos e outras despesas, no caso de, durante o processo negocial, terem questionado os clientes sobre o seu interesse nessa inclusão.

5. Quanto à informação a especificar nos contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com prazo de reembolso de um mês

O Banco de Portugal considera que nos clausulados dos contratos de crédito sob a forma de descoberto com prazo de reembolso de um mês, deve ser especificada, não só a TAEG, mas também os demais elementos referidos no número 8 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, uma vez que as instituições de crédito estão obrigadas a informar os consumidores sobre estes elementos antes da celebração do contrato.

6. Quanto à prestação de informação sobre a taxa de juro nominal

O Banco de Portugal considera que, quando as partes acordem na prestação de informação periódica sobre a modificação da taxa de referência, para os efeitos do número 3 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, a periodicidade da prestação dessa informação deve acompanhar o prazo a que se reporta a taxa de referência do contrato e, por conseguinte, a periodicidade em que ocorre a sua revisão.

7. Quanto à prestação de informação sobre a alteração das condições financeiras do empréstimo por não cumprimento das obrigações assumidas pelo consumidor relativamente à aquisição facultativa de outros produtos e serviços financeiros (*bundling*)

O Banco de Portugal considera que, nos casos em que o consumidor deixe de deter os produtos ou serviços financeiros, cuja subscrição e respectivo impacto nas condições financeiras do empréstimo estejam previstos no contrato, as instituições de crédito, se for o caso, para além da obrigação de comunicação a que estão adstritas nos termos do artigo 14.º, do Decreto-Lei n.º 133/2009, devem relembrar o consumidor quanto a potenciais consequências dessa situação, designadamente a cessação de isenção no pagamento de comissões.

Mais se entende que a informação em causa deve ser prestada em momento anterior ao da entrada em vigor das alterações resultantes daquele incumprimento, através de comunicação em papel ou noutro suporte duradouro.

8. Quanto à introdução de alterações nos contratos

O Banco de Portugal considera que qualquer alteração contratual efectuada validamente faz parte integrante do contrato, pelo que essas alterações, depois de exaradas em papel ou noutro suporte duradouro, devem ser entregues a todos os contraentes, incluindo garantes.

9. Quanto à disponibilização de mecanismos de resolução extrajudicial de litígios

O Banco de Portugal, tendo em conta, por um lado, que os contratos de crédito aos consumidores devem conter informação sobre a existência ou a inexistência de procedimentos extrajudiciais de reclamação e de recurso, e, por outro, que a disponibilização desses meios de resolução extrajudicial de litígios tem vindo a ser incentivada a nível comunitário e nacional, considera ser uma boa prática a adesão, por parte das instituições de crédito, a, pelo menos, duas entidades registadas no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, instituído pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de Maio, ou a duas entidades autorizadas a realizar arbitragens ao abrigo do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro.

Enviada a:

Bancos, Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Geral de Depósitos, Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, Caixas Económicas, Instituições de Crédito Hipotecário, Instituições de Moeda Electrónica, Instituições Financeiras de Crédito, Sociedades de Factoring, Sociedades de Garantia Mútua, Sociedades de Investimento, Sociedades de Locação Financeira e Sociedades Financeiras para Aquisições a Crédito.