



Assunto: Estabelece o regime e o procedimento aplicáveis ao reconhecimento das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, adiante designada "Rede", a que se refere o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro

O Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, veio estabelecer um conjunto de medidas com vista a promover a prevenção do incumprimento e a regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito celebrados com consumidores.

Adicionalmente, prevê a criação de uma rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, entendidos como consumidores, na aceção dada pelo n.º 1 do artigo 2.º da Lei de Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, alterada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, que intervenham como mutuários em contratos de crédito. Esta rede é composta por entidades que têm como função informar, aconselhar e acompanhar os consumidores que se encontrem em risco de incumprir as obrigações decorrentes de contratos de crédito celebrados com instituições de crédito ou que se encontrem em mora relativamente ao cumprimento dessas obrigações.

Neste contexto, a presente portaria estabelece, em cumprimento do disposto no artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, o regime e o procedimento aplicáveis ao reconhecimento das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários.

Nos termos da presente portaria e em harmonia com o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, cabe à Direção-Geral do Consumidor efetuar o reconhecimento das entidades que integram esta rede extrajudicial de apoio, após parecer do Banco de Portugal.

Para tal, prevê-se que a entidade interessada em integrar a rede apresente o seu pedido junto da Direção-Geral do Consumidor, através de formulário próprio, devidamente acompanhado dos documentos que comprovem o preenchimento das condições e requisitos previstos no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro. Regula-se ainda o procedimento aplicável após a apresentação desse pedido pela entidade requerente.

Estabelece-se também a obrigação das entidades que integram a rede procederem ao reporte trimestral relativo ao tratamento de pedidos de informação, de apoio e de acompanhamento dos clientes bancários, de forma a permitir a monitorização da atuação daquelas entidades e avaliar o funcionamento da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários. Com base nesta informação, compete à Direção-Geral do Consumidor elaborar relatórios semestrais sobre o funcionamento da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários.

Sem prejuízo de outras fontes de financiamento, as entidades reconhecidas no âmbito da presente portaria poderão apresentar candidaturas ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, criado através da Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro, alterada pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro e regulamentado pelo Despacho Conjunto n.º 1994/2012, de 30 de janeiro, dos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e do Emprego, publicado em Diário da República 2.ª série, n.º 31, de 13 de fevereiro de 2012.

Foram ouvidos o Banco de Portugal, a Comissão Nacional de Proteção de Dados e a Direção-Geral do Consumidor.

Assim, ao abrigo do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, manda o Governo, pelos Ministros de Estado e das Finanças, da Justiça e da Economia e do Emprego, o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto

A presente portaria estabelece o regime e o procedimento aplicáveis ao reconhecimento das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, adiante designada "Rede", a que se refere o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

Artigo 2.º

Entidades que integram a Rede

1. A Rede é composta por pessoas coletivas de direito público ou privado que cumpram as condições gerais previstas no artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, cujos funcionários e colaboradores preencham os requisitos previstos no artigo 25.º daquele diploma legal, e que obtenham, para o efeito, o reconhecimento da Direção-Geral do Consumidor, após parecer do Banco de Portugal.

2. As pessoas coletivas de direito público ou privado que integram a Rede devem estar habilitadas a garantir o exercício adequado das atribuições previstas nos artigos 27.º e 32.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

Artigo 3.º

Apresentação do pedido de reconhecimento

1. O pedido de reconhecimento a apresentar pela entidade requerente junto da Direção-Geral do Consumidor deve ser acompanhado dos seguintes elementos:

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

2. O pedido de reconhecimento deve ainda, relativamente ao responsável pela coordenação do serviço e a cada funcionário ou outras pessoas que colaborem com a entidade requerente no âmbito da prestação de apoio aos clientes bancários, ser instruído com os seguintes documentos:

- a) Fotocópia simples, frente e verso, do documento de identificação e do número de identificação fiscal;
- b) Currículo detalhado;
- c) Certificado de habilitações;

d) Documentos comprovativos dos conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária;

e) Certificado do registo criminal atualizado;

f) Questionário, devidamente preenchido, conforme modelo anexo à presente Portaria.

3. O pedido de reconhecimento é apresentado através de formulário próprio, disponibilizado eletronicamente no Portal do Consumidor, em <http://www.consumidor.pt>.

Artigo 4.º

Conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária

Para efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, considera-se que possui adequados conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária, o funcionário ou colaborador da entidade requerente que seja detentor de formação profissional ou grau de licenciatura adequados, cujo plano curricular integre formação geral e específica nas áreas financeira, económica e bancária.

Artigo 5.º

Instrução do pedido de reconhecimento

1. Compete à Direção-Geral do Consumidor a instrução do processo de reconhecimento.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, a Direção-Geral do Consumidor dispõe do prazo de dez dias úteis, contados a partir da data de apresentação do pedido, para verificar a suficiência dos elementos que acompanham o pedido de reconhecimento e elaborar relatório de análise do processo.

3. A Direção-Geral do Consumidor pode solicitar à entidade requerente que, no prazo de 5 dias úteis, apresente informação adicional ou os elementos complementares considerados necessários para a instrução do pedido de reconhecimento.

4. A solicitação de informação adicional ou de elementos complementares suspendem o prazo a que se refere o n.º 2 do presente artigo.

Artigo 6.º

Parecer do Banco de Portugal

1. Findo o prazo estabelecido no n.º 2 do artigo anterior, a Direção-Geral do Consumidor solicita o parecer do Banco de Portugal, para efeitos do disposto no artigo 23.º e nas alíneas a) e c) do n.º 1 do artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, remetendo, para o efeito, cópia do respetivo relatório de análise e dando conhecimento de todos os elementos relevantes.

2. O Banco de Portugal comunica o seu parecer à Direção-Geral do Consumidor no prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data de receção dos elementos referidos no número anterior.

3. O Banco de Portugal pode solicitar à Direção-Geral do Consumidor informações complementares e levar a efeito as diligências que considere necessárias para a emissão do parecer previsto neste artigo.

4. A solicitação de informações complementares suspende o prazo a que se refere o n.º 2 do presente artigo.

Artigo 7.º

Decisão e comunicação à entidade requerente

1. A Direção-Geral do Consumidor, no prazo de 5 dias úteis, contados a partir da data da recepção do parecer do Banco de Portugal, notifica a entidade requerente do sentido da decisão, para efeitos de audiência de interessados nos termos do Código do Procedimento Administrativo.

2. Após a conclusão do procedimento previsto no artigo anterior, a Direção-Geral do Consumidor decide sobre o pedido de reconhecimento no prazo de 5 dias úteis e comunica a decisão por escrito à entidade requerente.

3. A Direção-Geral do Consumidor divulga no Portal do Consumidor as entidades que, na sequência da obtenção do reconhecimento nos termos previstos na presente portaria, integram a Rede.

Artigo 8.º

Formação contínua das entidades reconhecidas para integrar a Rede

Os funcionários e colaboradores das entidades reconhecidas frequentam periodicamente formação em matéria financeira, económica e bancária, que será ministrada por entidades indicadas pela Direção-Geral do Consumidor.

Artigo 9.º

Alterações posteriores ao reconhecimento

1. As entidades que integram a Rede devem enviar à Direção-Geral do Consumidor os elementos previstos no n.º 2 do artigo 3.º da presente Portaria respeitantes aos funcionários ou colaboradores que, após a obtenção do reconhecimento, pretendam iniciar funções junto dessas entidades, no âmbito do apoio a clientes bancários a que se refere o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

2. As entidades que integram a Rede devem manter um registo atualizado dos funcionários e colaboradores que prestam apoio aos clientes bancários, no âmbito da prevenção do incumprimento e da regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito.

3. As alterações ao registo referido no número anterior ou a verificação de quaisquer factos suscetíveis de modificar as condições e requisitos subjacentes ao reconhecimento devem ser imediatamente comunicados à Direção-Geral do Consumidor pelas entidades que integram a Rede.

Artigo 10.º

Reapreciação e caducidade do reconhecimento

1. Em caso de falta ou incumprimento superveniente das condições e requisitos subjacentes ao reconhecimento ou de existência de indícios de incumprimento das normas previstas no Capítulo IV do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, a Direção-Geral do Consumidor procede à reapreciação do reconhecimento.

2. No âmbito da reapreciação do reconhecimento, e se estiver em causa a falta ou o incumprimento superveniente de condições ou requisitos que tenham sido objeto de parecer prévio do Banco de Portugal, nos termos referidos no artigo 6.º da presente Portaria, a Direção-Geral do Consumidor solicita parecer ao Banco de Portugal.

3. A reapreciação prevista neste artigo pode determinar a caducidade do reconhecimento efetuado ao abrigo da presente Portaria.

Artigo 11.º

Reporte de dados

1. As entidades que integram a Rede remetem à Direção-Geral do Consumidor, com periodicidade trimestral, informação estatística relativa ao tratamento de pedidos de informação, de apoio e de acompanhamento dos clientes bancários, bem como a eventual realização de ações no âmbito da formação financeira.

2. Para efeitos de aplicação do número anterior, a Direção-Geral do Consumidor disponibiliza no Portal do Consumidor o formulário para recolha da informação pretendida.

3. A Direção-Geral do Consumidor elabora com periodicidade semestral um relatório com base no reporte de dados estatísticos remetido pelas entidades que integram a Rede, que comunica ao membro do Governo responsável pela defesa do consumidor.

Artigo 12.º

Proteção de dados pessoais

O tratamento de dados pessoais previsto nesta portaria fica sujeito ao regime jurídico estabelecido pela Lei da Proteção de Dados Pessoais, aprovada pela Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, designadamente no que se refere:

a) Ao direito de acesso e de retificação dos dados pessoais que constam do Anexo à presente portaria;

b) À obrigação de notificação do tratamento de dados pessoais relativos a clientes bancários à Comissão Nacional de Proteção de Dados por parte das entidades reconhecidas no âmbito da presente portaria.

Artigo 13.º

Entrada em vigor

A presente Portaria entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação

O Ministro de Estado e das Finanças, *Vítor Louçã Rabaça Gaspar*, em 27 de dezembro de 2012. - A Ministra da Justiça, *Paula Maria von Hafe Teixeira da Cruz*, em 26 de dezembro de 2012. - O Ministro da Economia e do Emprego, *Álvaro Santos Pereira*, em 20 de dezembro de 2012.

ANEXO

[Questionário sobre Habilitações Académicas, Qualificação Profissional e Idoneidade](#)