

# *Primeira Conferência Internacional*

## **- PLANO NACIONAL DE FORMAÇÃO FINANCEIRA -**

PLANO NACIONAL  
DE FORMAÇÃO FINANCEIRA

**TODOS CONTAM**

### **O papel da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado**

**12 julho 2013**

**Teresa Moreira**  
**Diretora-Geral**



**“Os consumidores desempenham um papel essencial nas economias, constituindo mais de 60% do PIB dos países da OCDE.**

**Quando têm poder, os consumidores podem melhorar o desempenho económico ajudando a incentivar a inovação, a concorrência e as atividades económicas.**

**No entanto, tal exige uma política de defesa do consumidor eficaz, que protege os consumidores contra práticas comerciais injustas e os coloca em posição de adotar decisões bem informadas, tendo os consumidores e os operadores económicos conhecimento dos seus direitos e das suas responsabilidades”**

***Consumer Policy Toolkit, OCDE, 2010***

## - Direitos do Consumidor na Constituição -

- 1. Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos.*
- 2. A publicidade é disciplinada por lei, sendo proibidas todas as formas de publicidade oculta, indireta ou dolosa.*
- 3. As associações de consumidores e as cooperativas de consumo têm direito, nos termos da lei, ao apoio do Estado e a ser ouvidas sobre as questões que digam respeito à defesa dos consumidores, sendo-lhes reconhecida legitimidade processual para defesa dos seus associados ou de interesses coletivos ou difusos.”*

**Artigo 60.º Constituição da República Portuguesa, 1976 (7.ª rev. 2005)**



# **- Lei de Defesa do Consumidor - Lei n.º 24/96, de 31 de julho -**

## ***Artigo 3.º***

- Direito à qualidade dos bens e serviços;***
- Direito à proteção da saúde e da segurança física;***
- Direito à formação e à educação para o consumo;***
- Direito à informação para o consumo;***
- Direito à proteção dos interesses económicos;***
- Direito à prevenção e reparação dos danos sofridos;***
- Direito à proteção jurídica;***
- Direito à participação na definição dos direitos e interesses.***



## **- Educação, Formação e Informação do Consumidor -**

- **“Empowerment” dos consumidores – o aumento do poder dos consumidores constitui uma prioridade da Política de Defesa do Consumidor em Portugal e um objetivo da Política da União Europeia nesta matéria:**
- **as autoridades públicas (acompanhadas pela sociedade civil e pelas empresas) promovem a educação, a formação e a informação – a aquisição de conhecimento - para promover escolhas individuais (e familiares) mais avisadas, mais responsáveis e mais sustentáveis.**
- **Educação: determinante para a maior capacitação dos consumidores e para estes poderem afirmar plenamente a sua cidadania e assumir um papel mais ativo no mercado e na sociedade.**

# - Educação, Formação e Informação do Consumidor: o Sistema de Defesa do Consumidor -

Conjunto de entidades, públicas e privadas, centrais e locais com o objetivo direto ou indireto de assegurar os direitos do consumidor:

- Serviços públicos,
- Entidades reguladoras,
- Centros de informação autárquicos ao consumidor,
- Associações de consumidores,
- Centros de arbitragem de conflitos de consumo,
- Outras entidades não governamentais

**Autarquias Locais: parceiros privilegiados - competências próprias e maior proximidade dos consumidores – atualmente mais de 70 centros e/ou serviços protocolados com a Direção-Geral do Consumidor.**





## - Educação, Formação e Informação do Consumidor: a experiência da Direção-Geral do Consumidor -

- Criação da Rede de Educação para o Consumo em 2000 com o Ministério da Educação;
- Participação da DGC no projeto PERL - *Partnership for Education and Research about Responsible Living*, dedicado à educação dos consumidores, desde 2009;
- Proposta de Referencial para a Educação para o Consumidor para os ensinos básico e secundário atualmente em discussão entre a DGC e a Direção-Geral de Educação;
- *Consumer Classroom* - [www.consumerclassroom.eu](http://www.consumerclassroom.eu): o mais recente fórum criado pela Comissão Europeia – DG SANCO (Saúde e Consumidores) para partilha de conteúdos entre professores;

## - Formação Financeira, Consumo e Endividamento: a experiência da Direção-Geral do Consumidor -

- Direção-Geral do Consumidor: acompanha o tema do endividamento dos consumidores desde 2001, tendo criado o *Observatório do Endividamento dos Consumidores (OEC)* com a Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra - Centro de Estudos Sociais, para a investigação da problemática do endividamento e sobreendividamento dos consumidores.
- 2006: na sequência da colaboração desenvolvida com o ISEG – Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa em matéria de consumo e endividamento, é criado o *GOEC – Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores*, para apoiar os consumidores endividados e aconselhar as famílias na gestão do orçamento familiar.



## **- Formação Financeira, Consumo e Endividamento: a experiência da Direção-Geral do Consumidor (2) -**

**Apoio aos consumidores endividados:**

- GAS – Gabinete de Apoio ao Sobreendividado da DECO - Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores, criado em 2000;**
- GOEC - Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores, projeto conjunto da Direção-Geral do Consumidor com o ISEG – Instituto Superior de Economia e Gestão;**



# **- Formação Financeira, Consumo e Endividamento: Recomendações -**

**GOEC: estudo de 2007 salienta**

- **a educação financeira como “ pilar básico de uma atuação financeira que se quer responsável”;**
- **a importância da “ educação financeira formal desde criança que alerte para a importância da poupança”;**
- **“ a divulgação de informação sobre a pertinência da poupança como factor preventivo de situações de sobreendividamento”.**

**E cita estudos académicos (final anos 90) que confirmam o impacto positivo da educação financeira nos conhecimentos específicos e nos comportamentos, designadamente dos jovens (Caskey, 1998; Bayer, Bernheim e Scholz, 1996; Boyce et al, 1998).**



# **- Formação Financeira, Consumo e Endividamento: Retrato da Literacia Financeira em Portugal -**

**Inquérito do Banco de Portugal sobre a Literacia Financeira, 2010 - algumas conclusões:**

- **A escolha dos produtos financeiros por parte dos consumidores portugueses é muito determinada por recomendações de amigos e família, ilustrando a importância da confiança. Mas há insuficiente recurso a instrumentos de comparação de produtos, por exemplo, simuladores disponíveis.**
- **Necessidade de assegurar informação prévia adequada para a apreensão das características e dos riscos de produtos complexos;**
- **Necessidade de disponibilizar aconselhamento técnico independente.**



# - G20/OCDE – Princípios de Alto Nível para a Proteção Financeira dos Consumidores, 2011 -

1. Consideração específica no quadro legislativo e regulatório;
2. Papel e responsabilidade das autoridades de fiscalização do mercado – entidades reguladoras;
3. Tratamento justo (“fair”) e equitativo dos consumidores;
4. Fornecimento de informação e transparência;
5. Educação e sensibilização em matéria financeira;
6. Comportamento responsável dos prestadores de Serviços Financeiros e dos seus Representantes Autorizados (ver “intermediários de crédito”);
7. Proteção dos Direitos dos Consumidores;
8. Proteção dos Dados Pessoais e da Privacidade;
9. Resposta das Reclamações e Reparação de Danos (“redress”);
10. Promoção da concorrência.

## - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado -

- Criada pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro - *Prevenção do incumprimento e regularização extrajudicial das situações de incumprimento dos contratos de crédito celebrados pelos consumidores.*
- Regulamentada pela Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro.
- **Objetivo:** apoio aos consumidores no âmbito da prevenção ou da regularização de situações de incumprimento dos seus contratos de crédito.

Mas também com possibilidade de realização de Formação Financeira – “As entidades que integram a Rede (...) podem também informar e prestar formação financeira aos consumidores, com o objetivo de contribuir para a melhoria dos seus conhecimentos financeiros.” – artigo 32º.



## - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado -



**Principais elementos  
da Rede de Apoio ao  
Consumidor Endividado**



- **Dimensão nacional;**
- **Implementação faseada;**
- **Assente nas entidades que já apoiavam consumidores em incumprimento.**



## - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado -

Informação

Aconselhamento

Acompanhamento

- **Composição da Rede:**
  - **Pessoas coletivas de direito público ou privado;**
  - **Coordenadores e equipas idóneas e dotadas de conhecimentos técnicos adequados em matéria financeira, económica e bancária;**
  - **Entidades reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, após parecer do Banco de Portugal.**
- **Funcionamento:**
  - **Atuação independente, imparcial e transparente;**
  - **Recurso isento de encargos para os consumidores.**



## - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado -

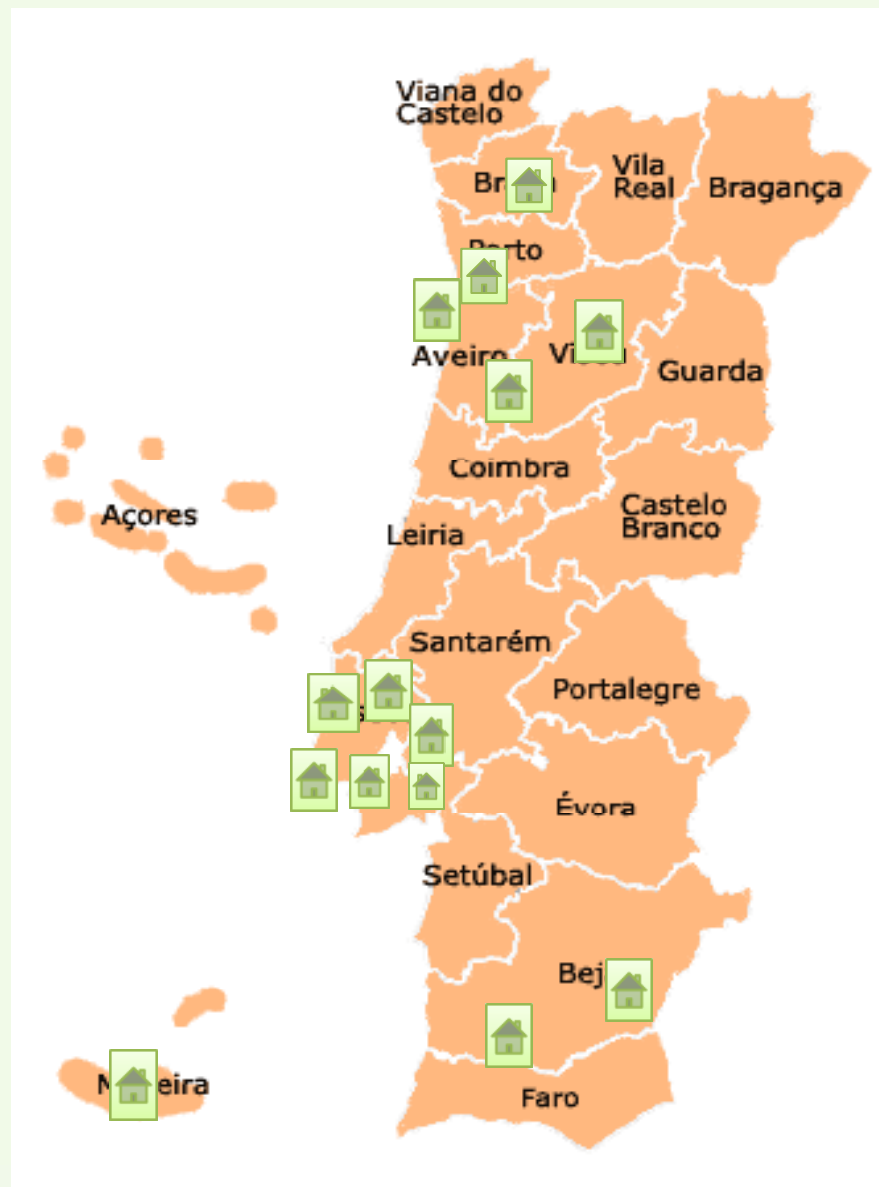
- **Reporte de dados**
  - **Envio trimestral à Direção-Geral do Consumidor de informação sobre os pedidos recebidos e tratados e sobre eventuais ações de formação financeira.**
- **Avaliação regular do trabalho da Rede**
  - **Competência da Direção-Geral do Consumidor: elaboração de relatórios semestrais para o Secretário de Estado com a tutela da defesa do consumidor – atualmente o Secretário de Estado do Turismo - com base nos dados estatísticos recebidos das entidades que integram a Rede.**



# - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado -

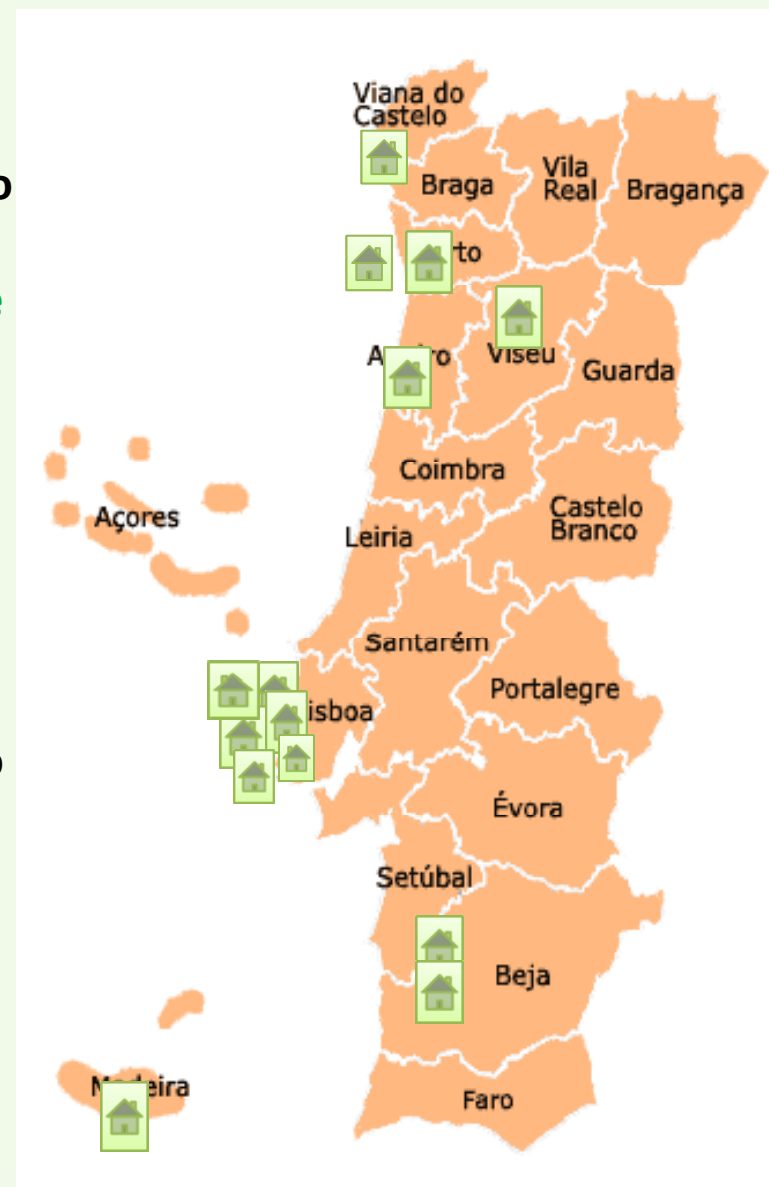


REDE DE APOIO  
AO CONSUMIDOR  
ENDIVIDADO



## - Rede – 14 Entidades já Reconhecidas -

- Município de S. João da Pesqueira (**Viseu**);
- Universidade de **Aveiro**;
- CIRIUS/GOEC (**cobertura nacional**);
- CIAB - Centro de Informação e Arbitragem de Consumo (**Braga e Viana do Castelo**);
- Alentejo XXI (**Beja, Aljustrel, Castro Verde, Vidigueira e Mértola**);
- Fundação Agir Hoje (**Grande Lisboa**);
- Serviço de Defesa do Consumidor da **Madeira**;
- Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor da CM **Beja**;
- APUSBANC Consumo (**cobertura nacional**);
- CICAP – Centro de Arbitragem do **Porto**;
- AMRT - Associação de Melhoramentos e Recreativo do Talude (**Loures**);
- Mediar - Associação Nacional de Mediação Sócio-Cultural (**Lisboa**);
- Serviço Jesuíta aos Refugiados (**Lisboa**);
- Apoiare - Associação Portuguesa para Observação, Investigação e Apoio na Reeducação em Matéria de Endividamento (**Lisboa**).



## - Rede – 14 Entidades Reconhecidas -

| Designação da Entidade   | Objeto de Atividade  | Área geográfica de atuação   |
|--|--|--|
| <b>Município de S. JOÃO DA PESQUEIRA</b>                             | Autarquia Local  | Região do Douro, norte do país   |
| <b>UNIVERSIDADE DE AVEIRO</b>  | Fundação pública com regime de direito privado   | Região de Aveiro e zonas limítrofes  |
| <b>CIRIUS – Centro de Investigações Regionais e Urbanas</b>          | Pessoa coletiva de direito privado sem fins lucrativos, ligada ao ISEG – Instituto Superior de Economia e Gestão (GOEC – Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores) | Portugal (Continental e Ilhas)   |
| <b>CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo</b> | Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, suportado por uma associação de direito privado.   | Minho e parte de Trás-os-Montes (Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Esposende, Melgaço, Montalegre, Monção, Ponte da Barca, Paredes de Coura, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Nova de Cerdeira e Vila Verde). |



## - Rede – 14 Entidades Reconhecidas -

| Designação da Entidade  | Objeto de Atividade  | Área geográfica de atuação  |
|---|--|---|
| <b>ALENTEJO XXI</b>   | Entidade sem fins lucrativos.  | Alentejo: concelhos de Beja, Aljustrel, Castro Verde, Vidigueira e Mértola. |
| <b>Fundação AGIR HOJE</b>   | Organização sem fins lucrativos  | Área metropolitana de Lisboa  |
| <b>Serviço de Defesa do Consumidor do Instituto da Saúde e Assuntos Sociais a Madeira - IPRAM</b> | Integrado no Instituto de Administração da Saúde e Assuntos Sociais, instituto público de âmbito regional. | Região Autónoma da Madeira  |
| <b>Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor da CÂMARA MUNICIPAL DE BEJA</b>                    | Autarquia Local  | Concelho de Beja  |
| <b>APUSBANC Consumo - Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários</b>                 | Associação de defesa do consumidor de âmbito nacional e interesse específico                               | Portugal  |



## - Rede – 14 Entidades Reconhecidas -

| Designação da Entidade  | Objeto de Atividade  | Área geográfica de atuação   |
|---|--|------------------------------|
| <b>CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto</b>  | Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, suportado por uma associação de direito privado, pessoa coletiva de utilidade pública. | Área Metropolitana do Porto  |
| <b>AMRT – Associação de Melhoramentos e Recreativo do Talude</b>  | Associação de direito privado, IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social   | Concelho de Loures           |
| <b>MEDIAR</b>   | Associação privada sem fins lucrativos   | Área Metropolitana de Lisboa |
| <b>Serviço Jesuíta aos Refugiados - associação humanitária</b>  | Integrada em organização internacional da Igreja Católica dedicada à população migrante  | Área Metropolitana de Lisboa |
| <b>APOIARE - Associação para Observação, Investigação e Apoio na Reeducação em Matéria de Endividamento</b> | Associação sem fins lucrativos dedicada ao tema do endividamento   | Lisboa e Porto               |

## - Rede – Entidades Reconhecidas -



### - Obrigações das entidades:

- ✓ Informar os consumidores sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento;
- ✓ Apoiar os consumidores na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito;
- ✓ Acompanhar os consumidores em sede de negociação;
- ✓ Prestar informações em matéria de endividamento; e
- ✓ Apoiar os consumidores na avaliação da capacidade de endividamento.

# - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado: financiamento pelo *Fundo do Consumidor* -



## Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

- **Objetivo:** financiar projetos relativos aos mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores e que visem a informação, a educação e o apoio dos consumidores (Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro, alterada pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro);
- **2.ª Fase de Candidaturas, 2013:** Eixo de atuação C - *Informação, educação e apoio dos consumidores* - circunscrito à atividade das entidades reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor para integrarem a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado; 300.000 € de dotação orçamental;
- **13 candidaturas** apresentadas por associações e organizações não governamentais, **10 em condições de serem apoiadas.**



## - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado -

- **Prioridade atual: aconselhamento e acompanhamento dos consumidores que estão a renegociar os seus contratos de crédito com as instituições financeiras devido à situação de pré ou de efetivo incumprimento;**
- **Papel muito importante também na promoção da formação financeira - instrumental na prevenção do endividamento e no incentivo ao recurso responsável ao crédito (“responsible borrowing”); vantagem da proximidade dos consumidores e da disseminação pelo país;**
- **Atividade da Rede: cruza-se inevitavelmente com a aplicação do Plano Nacional de Formação Financeira, devendo ser criadas sinergias com as entidades envolvidas na concretização do Plano.**

# - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado -

## Desafios:

- É indispensável assegurar a formação periódica das entidades que integram a Rede (equivalente a uma formação de formadores): essencial à estabilização de conceitos e práticas e à harmonização de procedimentos no relacionamento com os Consumidores.

Veja-se a organização do 1.º Curso de Formação Financeira destinado às entidades que integram a Rede (DGC, com o Centro de Investigação em Regulação e Supervisão do Sector Financeiro - Instituto Europeu e IDEFF, Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, do Banco de Portugal, do Mediador do Crédito e do GOEC).

- Papel relevante da Rede em matéria de Formação Financeira: o recurso às tecnologias de informação e de comunicação através das redes sociais e do método de “*e-learning*” para difusão de conteúdos adequados permite chegar a muitos destinatários e garantir cobertura territorial nacional.





# MUITO OBRIGADA

**Portal do Consumidor:  
[www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)**