



**REDE DE APOIO
AO CONSUMIDOR
ENDIVIDADO**

**Sessão de
divulgação**

**Rede de Apoio
ao Consumidor
Endividado**

- **Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro;**
- **Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro.**

Entidades envolvidas no processo de reconhecimento de entidades para integração na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado:



- **Direção-Geral do Consumidor/MEE;**
- **Banco de Portugal.**

- Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro -

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

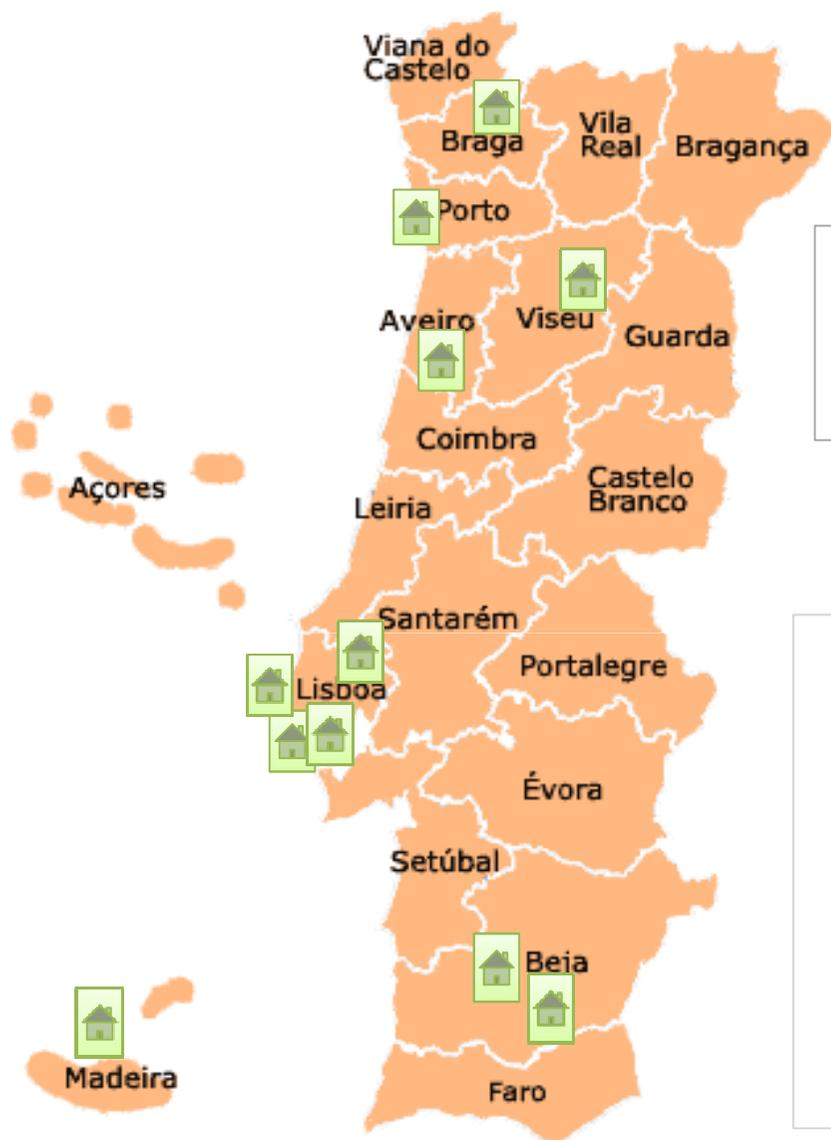
Função:

Disponibilizar um **serviço de apoio, informação e aconselhamento junto dos consumidores que se encontram em situação de risco de incumprimento** ou que, em virtude da mora no cumprimento das obrigações decorrentes da celebração do contrato de crédito, seja inserido num processo de negociação com a instituição de crédito.

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Objetivos:

- **Dimensão nacional;**
- **Criação faseada;**
- **Arranque assente nas entidades que já estão a apoiar consumidores que se encontram em situação de incumprimento;**
- **Prática estabilizada e procedimentos harmonizados.**



Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

12 entidades reconhecidas pela DGC (após parecer do BdP) para participação na Rede



ENTIDADES RECONHECIDAS:

- 


Município de S. João da Pesqueira
(Viseu)
- 


Universidade de Aveiro
- 


CIRIUS/GOEC (cobertura nacional)
- 


Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Braga)
- 


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 Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
- 


Associação de Melhoramentos e Recreativo do Talude (Loures)
- 


Mediar – Associação Nacional de Mediação Sócio-Cultural (Lisboa)

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

AÇÃO DAS ENTIDADES RECONHECIDAS:

- ✓ **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

Princípios gerais

- Princípios da independência, imparcialidade, legalidade e transparência;
- Celeridade e obediência a critérios de elevado rigor técnico.

Gratuidade

- O acesso à rede extrajudicial de apoio a clientes bancários é isento de encargos para os mesmos.

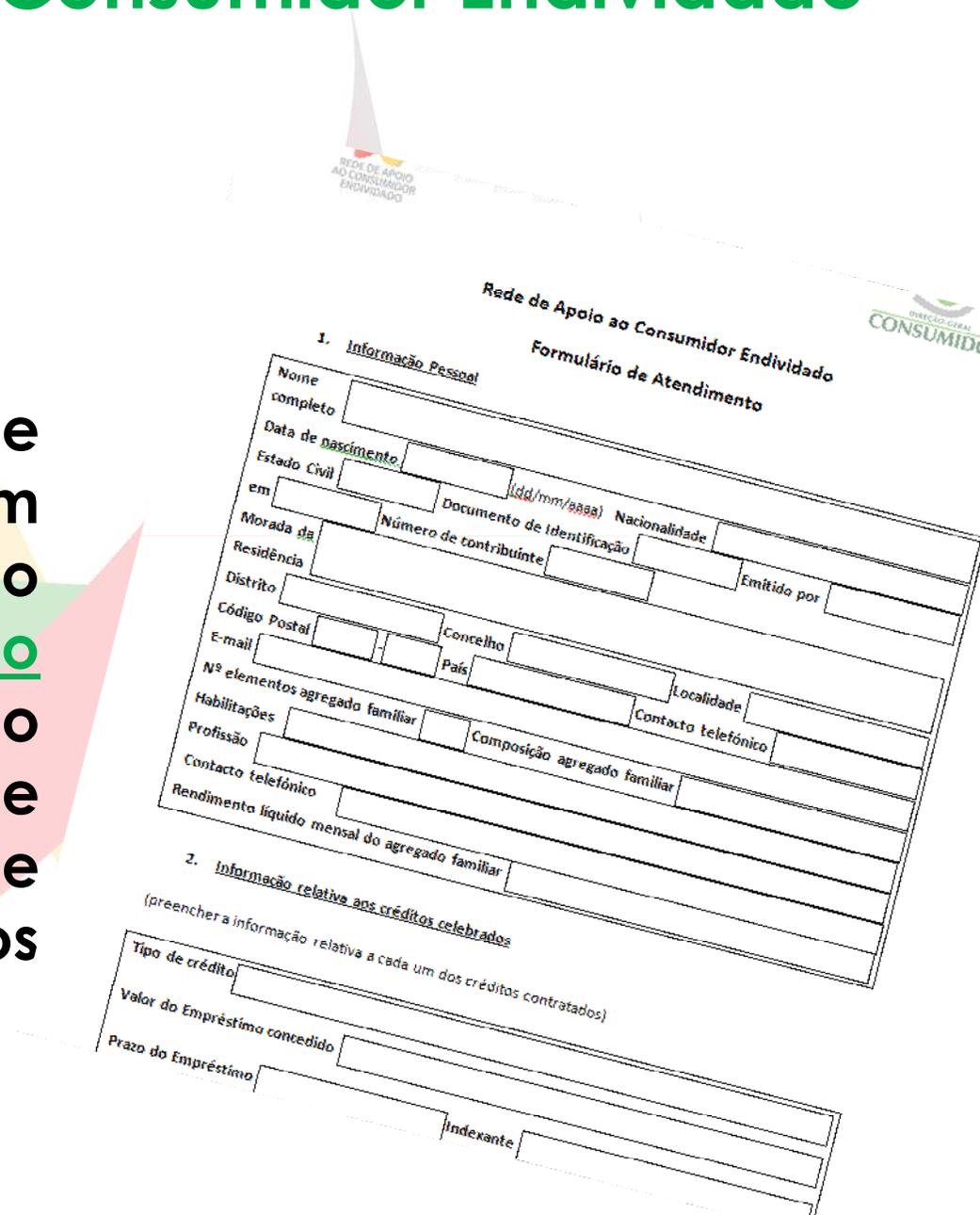
Segredo profissional

- Os procedimentos gozam de confidencialidade ficando sujeitas a segredo profissional todas as pessoas que nele tenham intervenção.

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Reporte de dados – periodicidade trimestral

As entidades que integram a Rede remetem à Direção-Geral do Consumidor informação estatística relativa ao tratamento de pedidos de informação, de apoio e de acompanhamento dos clientes bancários.



Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
Formulário de Atendimento

1. Informação Pessoal

Nome completo

Data de nascimento (dd/mm/aaaa)

Estado Civil Documento de Identificação Nacionalidade

em Número de contribuinte Emitido por

Morada da Residência

Distrito Concelho Localidade

Código Postal País Contacto telefónico

E-mail

Nº elementos agregado familiar Composição agregado familiar

Habilitações

Profissão

Contacto telefónico

Rendimento líquido mensal do agregado familiar

2. Informação relativa aos créditos celebrados
(preencher a informação relativa a cada um dos créditos contratados)

Tipo de crédito

Valor do Empréstimo concedido

Prazo do Empréstimo

Indexante

Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

- **Objetivo:** financiar projetos relativos aos mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores e visando 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;
- **12 entidades candidatas em vias de apreciação.**

Sessão de
divulgação das
entidades

**Rede de Apoio
ao Consumidor
Endividado**

Muito obrigada

**Teresa Moreira
Diretora-Geral**

