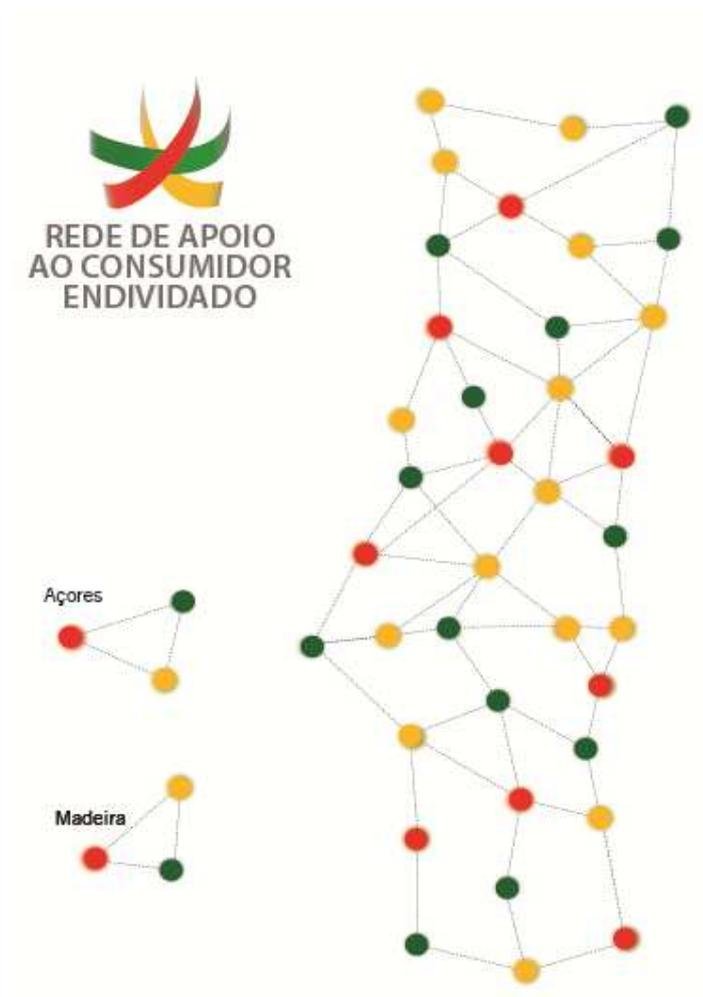


Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) criada pelo Decreto-Lei n.º227/2012, de 25 de outubro e regulamentada pela Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro

## Relatório 2013/2014



## **Objetivo do presente relatório**

Este relatório aborda o funcionamento da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado que foi criada pelo Decreto-Lei n.º 225/2012, de 25 de outubro e regulamentada pela Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro.

Apresenta-se o balanço de dois anos de existência e funcionamento da Rede que tendo dimensão nacional é atualmente composta por 21 entidades localizadas em diferentes zonas do país.

Neste relatório descreve-se os antecedentes, a génese da Rede, o seu enquadramento legal e apontam-se dados estatísticos resultantes da atuação das entidades que a compõem.

## **Índice**

- 3. Antecedentes
- 4. A génese da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
- 4. O enquadramento legal da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
- 6. O reconhecimento das entidades que integram a Rede, a sua atuação e os princípios que lhe são aplicáveis. A Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro.
- 9. Composição da Rede. Identificação das entidades que a integram
- 12. Localização das entidades
- 13. Os Dados Estatísticos relativos à atividade desenvolvida pela Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.
- 16. O perfil do consumidor que solicita o apoio;
- 17. O Fundo para a promoção dos Direitos do Consumidor
- 19. O papel da Direção-Geral do Consumidor na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
- 23. O Dia da Formação Financeira – 31 de outubro.
- 24. Iniciativas das entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

# 1. Antecedentes

Em 2011, o Governo criou um Grupo de Trabalho constituído pelo Banco de Portugal, pelo Mediador do Crédito, pela Direção-Geral do Consumidor<sup>1</sup> em representação do Ministério da Economia e pela Direção-Geral de Política de Justiça em representação do Ministério da Justiça, com o objetivo de projetar um quadro legislativo de molde a contrariar o aumento do sobre endividamento das famílias e a monitorizar as situações de endividamento.

Alinhada com as prioridades da Política de Defesa do Consumidor definidas pelo Governo - proteção dos consumidores no âmbito dos Serviços Financeiros, na dupla vertente da literacia e da educação financeiras e do apoio ao sobre endividamento dos consumidores – a Direção-Geral do Consumidor já vinha trabalhando internamente num projeto que visava a implementação de uma plataforma de apoio às famílias sobre endividadas<sup>2</sup>.

Foi pois no âmbito daquele Grupo de Trabalho que a Direção-Geral do Consumidor e o Banco de Portugal trabalharam ao longo de vários meses para preparar e apresentar ao Governo um pacote legislativo<sup>3</sup> o qual incluiu um projeto de decreto-lei que estabelecia medidas concretas destinadas a prevenir situações de incumprimento e a regularizar de forma extrajudicial situações de incumprimento em contratos de crédito.

Foi neste enquadramento, que se criou a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, denominada **Rede de Apoio ao Consumidor Endividado**.

---

<sup>1</sup> A DGC acompanha, desde 2001 o fenómeno do endividamento das famílias portuguesas tendo em 2006 fundado com o Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG) o Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores que Vocacionado para informar, apoiar e aconselhar consumidores e famílias na gestão do orçamento familiar, no recurso ao crédito e na recuperação de situações de pré-insolvência.

<sup>2</sup> Estabelecendo uma à proteção acrescida dos consumidores e um enquadramento harmonizado para a prevenção e apoio ao sobre endividamento dos consumidores.

<sup>3</sup> Que incluía também a definição do estatuto jurídico dos “agentes de crédito” (intermediários de crédito); a extensão da proteção prevista no Decreto-Lei n.º51/2007 aos contratos de crédito garantidos com hipoteca e atualização do regime da mora (diploma de 1978).

## 2. A génese da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

As razões que estiveram na base nos trabalhos de criação da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado tiveram que ver, desde logo, com as crescentes dificuldades das famílias no cumprimento das suas obrigações perante as instituições de crédito, com o facto de em Portugal, existirem basicamente duas entidades que reconhecidas como entidades integradas nos sistemas de apoio ao sobre endividamento<sup>4</sup>, referimo-nos ao Gabinete de Orientação ao Endividamento do Consumidores (GOEC) e à Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) e também com o facto de as entidades atuarem de forma isolada.

A par deste enquadramento, vigorava o regime do “Mediador do Crédito” que na sua missão descrita no Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, não contemplava expressamente o apoio às famílias que se encontravam sobre endividadas.

Pretendeu assim o Grupo de Trabalho associar a implementação de procedimentos de prevenção do incumprimento e de regularização extrajudicial de situações de incumprimento dos contratos de crédito à disponibilização de uma rede de entidades preparadas para ajudar, apoiar e acompanhar os consumidores colocados em situação de pré-incumprimento ou incumprimento dos contratos de crédito, enquadrando ainda a figura do Mediador do crédito no regime a desenvolver.

## 3. O enquadramento legal da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Enquadrar nos termos da lei a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado implica, ainda que de forma resumida, descrever os procedimentos/medidas destinadas a prevenir situações de incumprimento e a regularizar de forma extrajudicial situações de incumprimento em contratos de crédito.

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado foi criada pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, diploma que veio estabelecer um conjunto de medidas destinadas, por um lado, a prevenir o incumprimento dos clientes bancários e, por outro, a promover a regularização das situações de incumprimento de contratos celebrados com consumidores quando estes se revelem incapazes de cumprir os compromissos financeiros assumidos perante instituições de crédito. Este Decreto-Lei entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2013.

---

<sup>4</sup> Portaria n.º 312/2009, de 30 de março.

Concretamente, o Decreto-Lei acima identificado, designado como “Regime Geral de regularização do incumprimento”, veio estabelecer para as instituições de crédito a obrigação de implementação dos seguintes procedimentos:

- a) **O Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI)** – procedimento que deve ser criado por cada instituição de crédito consubstanciado em procedimentos e medidas de acompanhamento da execução dos contratos de crédito que possibilitem a deteção precoce de indícios de risco de incumprimento e o acompanhamento dos consumidores que comuniquem dificuldades no cumprimento. Neste plano, a instituição de crédito deve avaliar a capacidade financeira do consumidor que se encontra em risco de não cumprir as suas obrigações e propor uma solução para reestruturação das condições do contrato.
  
- b) **O Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)** – plano que cada instituição de crédito deve adotar quando haja incumprimento por parte do consumidor, devendo a instituição de acordo com as regras fixadas no regime avaliar a capacidade financeira do consumidor e, sempre que tal seja viável, apresentar propostas de regularização adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades do consumidor.



Fonte: Sítio da internet do Banco de Portugal (Portal do Cliente Bancário)

Tendo em conta que estes procedimentos implicam negociações entre as instituições de crédito e os consumidores que, em risco de incumprimento ou já em mora no pagamento da prestação, se encontram numa situação de grande fragilidade, de molde a diminuir as assimetrias de informação entre as partes e a reforçar a proteção dos consumidores/clientes bancários, o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, cria uma rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, que vimos designando como **Rede de Apoio ao Consumidor Endividado**.

### 3.1. O reconhecimento das entidades que integram a Rede, a sua atuação e os princípios que lhe são aplicáveis. A Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro.

O Capítulo IV do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro é dedicado ao enquadramento da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado e determina logo no seu artigo 23º que a Rede “é constituída por pessoas coletivas, de direito público ou privado, que, preenchendo as condições (...), sejam reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, após parecer prévio do Banco de Portugal.”

De molde a assegurar a participação de entidades qualificadas para prestar o apoio aos consumidores, o Regime Geral determina que para apresentar o pedido de reconhecimento à Direção-Geral do Consumidor, a entidade interessada tem de preencher determinadas condições gerais e específicas, das quais se destaca, a existência comprovada de adequados conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária por parte de toda a equipa.

O processo de reconhecimento das entidades interessadas em integrar a Rede encontra-se devidamente regulamentado na Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro e de acordo com o n.º3 do seu artigo 3º, o pedido de reconhecimento é apresentado através de formulário próprio, disponibilizado eletronicamente no Portal do Consumidor, em <http://www.consumidor.pt>.

The image shows a screenshot of the 'Portal do Consumidor' website. The header includes the logo 'Portal do Consumidor' and 'consumidores mais protegidos', along with the 'DIREÇÃO-GERAL CONSUMIDOR' and 'GOVERNO DE PORTUGAL' logos. A navigation bar contains links for 'Login', 'Mapa do Site', 'Links', 'Contactos', 'Perguntas Frequentes', and 'Reclamação Online'. A search bar is located on the left. The main content area is titled 'Formulário Pedido de Reconhecimento' and contains the following fields:

- Pesquisar [input] OK
- Atendimento ao Consumidor 707 788 787
- Formulário Pedido de Reconhecimento
- Página inicial > Formulário Pedido de Reconhecimento
- Pedido N.º (auto) Data Pedido [input]
- Nome / designação social da entidade \* [input]
- Tipo Entidade \*
  - Pessoa coletiva de direito público
  - Pessoa coletiva de direito privado
- NIPC \* [input]
- Morada da sede \* [input]
- Código Postal \* [input]
- Sítio da Internet [input]
- Área geográfica de atuação (áreas onde a entidade requerente irá prestar apoio ao abrigo do art.º 27 do DL n.º 227/2012, de 25.10) \* [input]
- Contactos
- Telefone \* [input]
- E-mail \* [input]

Fonte: Portal do Consumidor [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt) da Direção-Geral do Consumidor - Formulário de pedido de reconhecimento

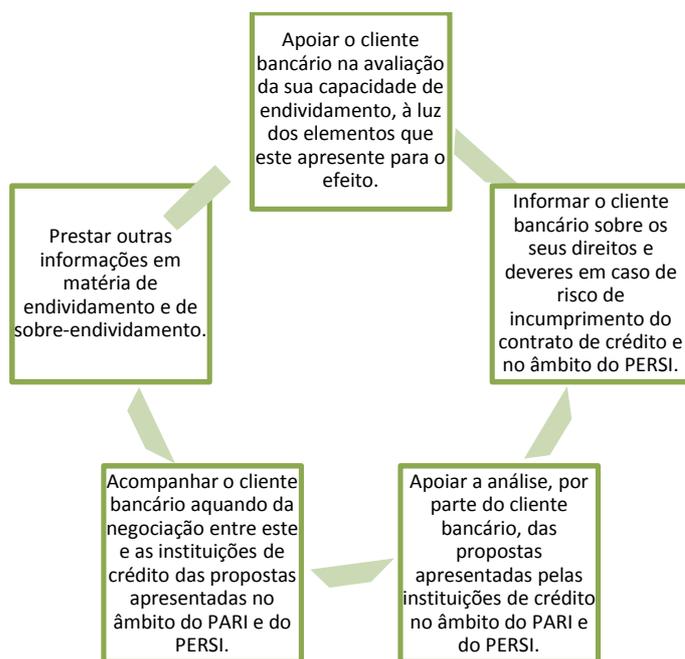
Ainda sobre os conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária, a Portaria concretiza este aspeto, determinando que possuem adequados conhecimentos os funcionários da entidade que sejam detentores de formação profissional ou grau de licenciatura adequados, cujo plano curricular integre formação geral e específica nas áreas financeira, económica e bancária.

A Direção-Geral do Consumidor, a quem compete instruir o processo e decidir sobre o pedido de reconhecimento verifica se a entidade requerente reúne todas as condições, incluindo, a existência dos conhecimentos técnicos e remete o processo ao Banco de Portugal que emite o seu parecer nos termos do artigo 6º da referida portaria.

Como se teve oportunidade de referir acima, a Rede visa combater as assimetrias de informação e de conhecimentos entre as instituições de crédito e os consumidores que se encontram numa situação de risco de incumprimento ou de mora no pagamento da prestação. Assim, a função das entidades que compõem a Rede é:

***“...informar, aconselhar e acompanhar o cliente bancário que se encontre em risco de incumprir as obrigações decorrentes de contrato de crédito celebrado com uma instituição de crédito ou que, em virtude da mora no cumprimento dessas obrigações, se encontre em processo de negociação com a instituição de crédito.”***

Retomando o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, o artigo 27º define bem os contornos da atuação das entidades que integram a Rede. Assim, são atribuições das entidades participantes:



A Rede de Apoio ao Consumidor tem natureza extrajudicial. Por esta razão, assim que as entidades que a integram tenham conhecimento de que foi intentada ação judicial relacionada com o contrato de crédito a que se refere o apoio prestado, cessam a sua intervenção relativamente a esse caso.

Por outro lado, o artigo 27º veda às entidades da Rede a atuação junto de instituições de crédito, em representação ou por conta dos clientes bancários, nomeadamente aquando da negociação das propostas apresentadas no âmbito do PARI e do PERSI, bem como a adoção de mecanismos de conciliação, mediação ou arbitragem tendo em vista a obtenção de acordos entre os clientes bancários e as instituições de crédito.

Para além da preocupação de se disponibilizar uma Rede composta por entidades competentes, bem qualificadas para prestar o apoio aos consumidores no âmbito dos serviços financeiros e especialmente no contexto dos procedimentos PARI e PERSI, consagrou-se um conjunto de princípios norteadores da atividade. Todas as entidades da Rede devem respeitar um conjunto de princípios previstos no Decreto-Lei n.º 227/2012, dos quais cumpre destacar:

- O princípio de independência;
- O princípio da imparcialidade;
- O princípio da legalidade;
- O princípio da transparência.

Além de respeitar a celeridade no processo, as entidades da Rede têm um dever de confidencialidade e estão impedidas de cobrar qualquer preço/montante pela atividade prestada.

**Vigora na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado o princípio da gratuidade: à luz do artigo 28º do Decreto-Lei n.º 227/2012 o acesso à rede é isento de encargos para os consumidores (clientes bancários)**

Acresce ainda referir a obrigação de envio à Direção-Geral do Consumidor de informação estatística relativa ao tratamento de pedidos de informação, de apoio e de acompanhamento dos clientes bancários, bem como à eventual realização de ações no âmbito da formação financeira. Esta matéria é abordada no ponto 5 do presente relatório.

## 4. Composição da Rede. Identificação das entidades que a integram

O Regime Geral da regularização do Incumprimento previsto no Decreto-Lei n.º 227/2012 entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2013, o que significa que a Rede só nesta data entrou em funcionamento. A sua regulamentação – através da Portaria n.º 2/2013 – entrou em vigor no dia 3 de janeiro, sendo que a partir desta data a Direção-Geral do Consumidor intensificou a comunicação junto da sua rede de parceiros com o fim de divulgar, explicar e promover a adesão das entidades à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

A Direção-Geral do Consumidor contou com o apoio e colaboração de entidades parceiras que no terreno já tinham experiência no tratamento de casos de sobre endividamento referindo-se a título de exemplo o GOEC e alguns centros de arbitragem como é o caso do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB) e do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP).



A Direção-Geral do Consumidor emitiu os primeiros reconhecimentos em abril de 2013 e logo em maio organizou em colaboração com o Banco de Portugal o **I Curso de Formação de Serviços Financeiros** para as entidades que acabavam de ser reconhecidas, bem como para as entidades que estavam interessadas ou já com processo de reconhecimento em curso.

Em maio de 2013, a Direção-Geral do Consumidor reconheceu um número considerável de entidades tendo depois emitido reconhecimentos espaçados no 2º semestre de 2013. O último reconhecimento data de dezembro de 2014.

Apresenta-se de seguida o quadro de reconhecimentos, por data e considerando cada entidade, o que permite concluir que a implementação e desenvolvimento da Rede é um processo dinâmico e evolutivo.

ENTIDADE	RECONHECIMENTO
S. João Pesqueira	09-04-2013
Univ. de Aveiro	09-04-2013
GOEC/CIRIUS	09-04-2013
CIAB	10-04-2013
REAGIR PARA MUDAR	09-04-2013
MADEIRA	09-04-2013
SIAC Beja	09-04-2013
APUSBANC	10-05-2013
CICAP	16-05-2013
AMR Talude	15-05-2013
MEDIAR	30-05-2013
JRS	11-06-2013
APOIARE	11-06-2013
ENSINUS	09-08-2013
ATLAS	27-09-2013
J. F. Águeda	27-09-2013
APDC	10-12-2013
S.C. M. Viseu	20-01-2014
C.A. Lisboa	04-02-2014
M. O. Azeméis	29-05-2014
ACRA	12-12-2014

#### Identificando o respetivo âmbito de atuação territorial de cada entidade:

- **Município de S. João da Pesqueira** - região do Douro, norte do país;
- **Universidade de Aveiro** - Aveiro e zonas limítrofes;
- **CIRIUS/GOEC** - Centro de Investigações Regionais e Urbanas - âmbito nacional;
- **CIAB** - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo - Minho e parte de Trás os Montes e Alto Douro;
- **Associação Reagir para Mudar** - área metropolitana de Lisboa;
- **Serviço de Defesa do Consumidor** do Instituto da Saúde e Assuntos Sociais **da Madeira** – IPRAM - Região Autónoma da Madeira;
- **APUSBANC Consumo** - Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários - âmbito nacional;
- **CICAP** - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - área metropolitana do Porto;
- **AMRT** - Associação de Melhoramentos e Recreativo do Talude - concelho de Loures;
- **Serviço Jesuíta aos Refugiados** – Associação Humanitária - área metropolitana de Lisboa;
- **APOIARE** - Associação para Observação, Investigação e Apoio na Reeducação em Matéria de Endividamento - Lisboa e Porto;
- **ATLAS** - Cooperativa Cultural, CRL - área metropolitana do Porto;
- **ENSINUS** - Estudos Superiores - âmbito nacional;

- **Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor da Câmara Municipal de Beja** - concelho de Beja;
- **MEDIAR** - Associação Nacional de Mediação Sociocultural - área Metropolitana de Lisboa;
- **Junta de Freguesia de Águeda** - concelho de Águeda;
- **APDC** - Associação Portuguesa de Direito do Consumo - distritos de Coimbra, Castelo Branco, Leiria, Viseu e Guarda;
- **Santa Casa da Misericórdia de Viseu** - concelho de Viseu;
- Associação **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa** - área metropolitana de Lisboa;
- **Município de Oliveira de Azeméis** - concelho de Oliveira de Azeméis;
- **ACRA – Associação dos Consumidores da Região Açores** - Região Autónoma dos Açores.

**Considerando a natureza pública/privada das 21 entidades que compõem a Rede:**

- Quatro municípios;
- Um serviço público regional (Região Autónoma da Madeira);
- Duas universidades;
- Três centros de arbitragem de conflitos de consumo;
- Duas associações de consumidores;
- Sete associações de direito privado de objeto diferenciado;
- Uma cooperativa cultural; e
- Uma associação de carácter científico no âmbito da defesa dos direitos dos consumidores.

### Logótipos das entidades que integram a Rede



## 4.1. Localização das entidades

O mapa demonstra a distribuição geográfica das entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

Importa salientar que o GOEC<sup>5</sup> - das primeiras entidades a integrar a Rede – além de atuar em todo o território nacional presta apoio técnico a diversos municípios com quem dispõe de protocolo de cooperação celebrado (a título de exemplo, Aveiro, Beja, Évora, Santarém, Sesimbra, Setúbal, Torres Vedras e Vila Real de Santo António).

Os consumidores residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e Açores têm à sua disposição, respetivamente, o Serviço de Defesa do Consumidor da Madeira e a Associação de Consumidores da Região dos Açores que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.



É na grande Lisboa que se encontra concentrado o maior número de entidades reconhecidas, mas é importante salientar que algumas dessas entidades como a AMRT-Associação de Melhoramentos e Recreativo do Talude, a Mediar e o JRS-Serviço Jesuíta aos Refugiados, estão vocacionados para prestar apoio a grupos de consumidores vulneráveis, tais como, imigrantes e refugiados.

Pese embora o esforço de entidades como o GOEC e a APUSBANC que atuam em todo o território nacional, é notória a falta de entidades no interior do país. A Direção-Geral do Consumidor tem nestes dois anos de funcionamento desenvolvido, com o Banco de Portugal<sup>6</sup>, diversas iniciativas para divulgar a existência desta Rede e promover a respetiva adesão de entidades, especialmente municípios. Estas ações devem continuar a ser realizadas durante o ano de 2015.

<sup>5</sup> Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores criado em 2006 no âmbito da parceria de trabalho entre a Direção-Geral do Consumidor e o Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG)

<sup>6</sup> E entidades da Rede.

## 5. Dados Estatísticos relativos à atividade desenvolvida pela Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

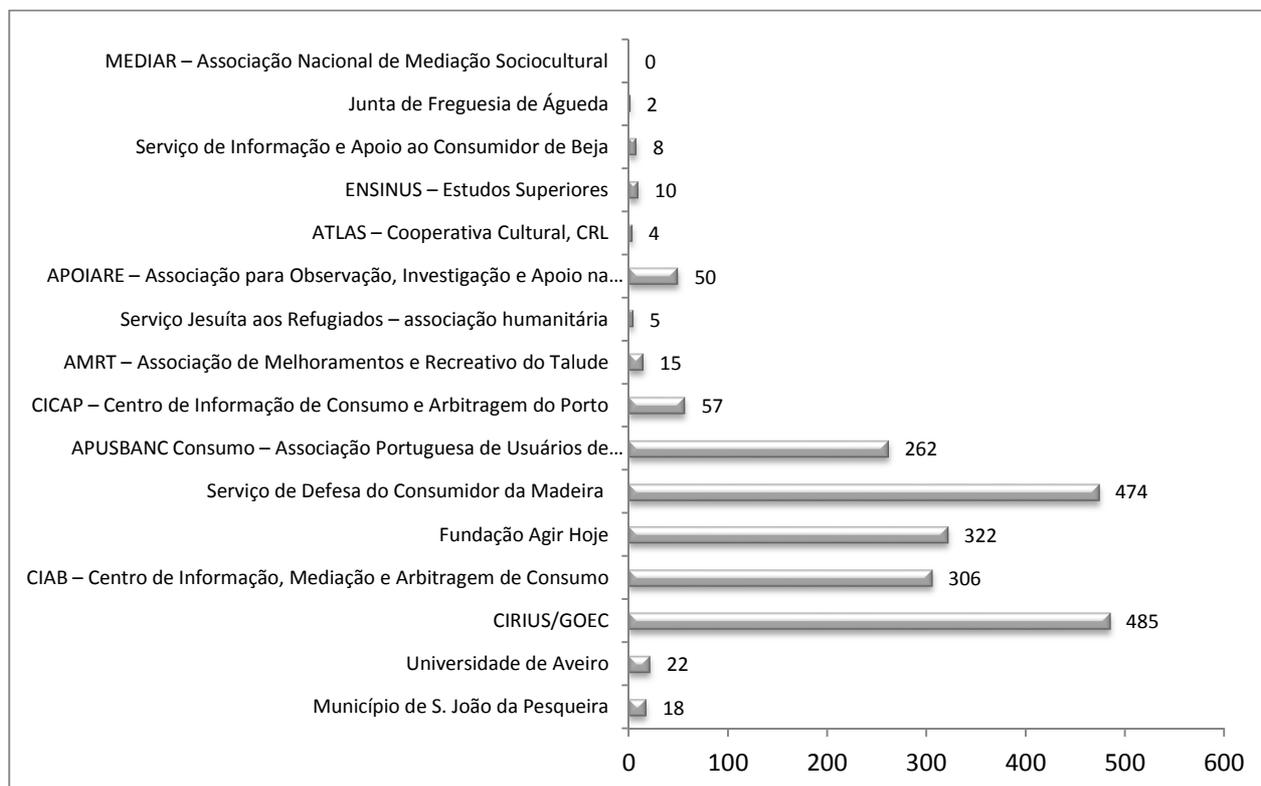
As entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado remetem, com periodicidade trimestral, à Direção-Geral do Consumidor, a informação estatística relativa ao tratamento de pedidos de informação, de apoio e de acompanhamento dos clientes bancários, bem como informação sobre a realização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

É pois com base nesses elementos que a Direção-Geral do Consumidor elabora um relatório semestral, que é comunicado ao membro do Governo responsável pela defesa do consumidor.

Em primeiro lugar, importa referir que embora a Direção-Geral tenha atribuído os primeiros reconhecimentos a partir de abril/maio de 2013, a atividade de apoio, aconselhamento e acompanhamento intensificou-se a partir do 2º semestre.

Apresentam-se os gráficos relativos à atividade desenvolvida no âmbito da Rede, identificando-se a entidade e o respetivo n.º de pedidos de informação/accompanhamento tratados.

Gráfico 1 – Dados referentes a 2013

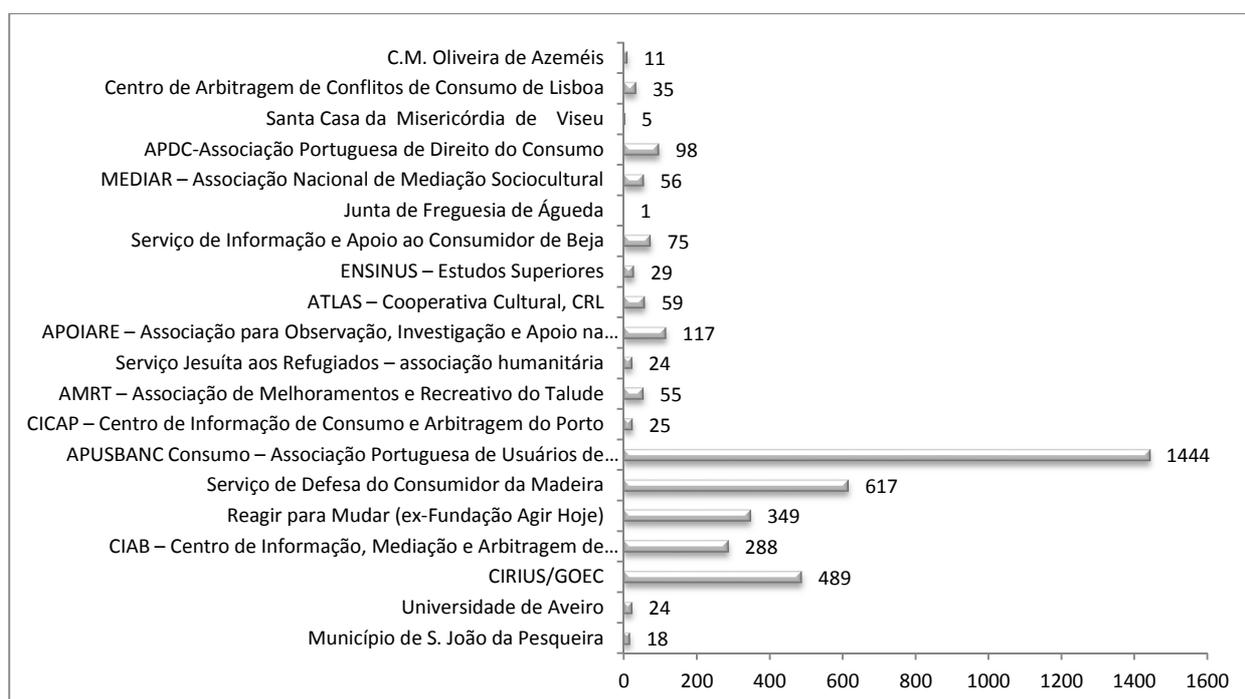


As primeiras entidades da Rede foram reconhecidas em abril de 2013. Como se referiu anteriormente o reconhecimento das entidades foi faseado. Como demonstra o gráfico o CIRIUS/GOEC – Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores foi a entidade que registou maior número de processos de acompanhamento/informação aos consumidores endividados. Sobre o GOEC e os números apresentados, importa lembrar que este Gabinete dispõe já de longa experiência no apoio às famílias endividadas, acresce referir que os protocolos celebrados com algumas câmaras também contribuíram para o aumento dos pedidos de apoio. Destaca-se em segundo lugar o Serviço de Defesa do Consumidor da Madeira que registou 474 processos e, em terceiro lugar, o CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo com 306 processos.

Entidades como a Universidade de Aveiro, o Serviço Jesuíta aos Refugiados, a APOIARE e a ENSINUS, reconhecidas em junho/agosto, entraram em pleno funcionamento em setembro daí que tenham registado um número de pedidos significativamente mais baixo. De salientar também que algumas destas entidades têm destinatários muito específicos como é o caso do Serviço Jesuíta que apoia refugiados, da AMRT que está vocacionada para apoiar os imigrantes em situação de endividamento e a MEDIAR que funciona nas instalações do Alto Comissariado para as Migrações ACM.

Assim, entre abril e dezembro de 2013 registaram-se **2040 processos de informação/accompanhamento** das entidades que foram reconhecidas no mesmo período.

Gráfico 2 – 1º semestre de 2014

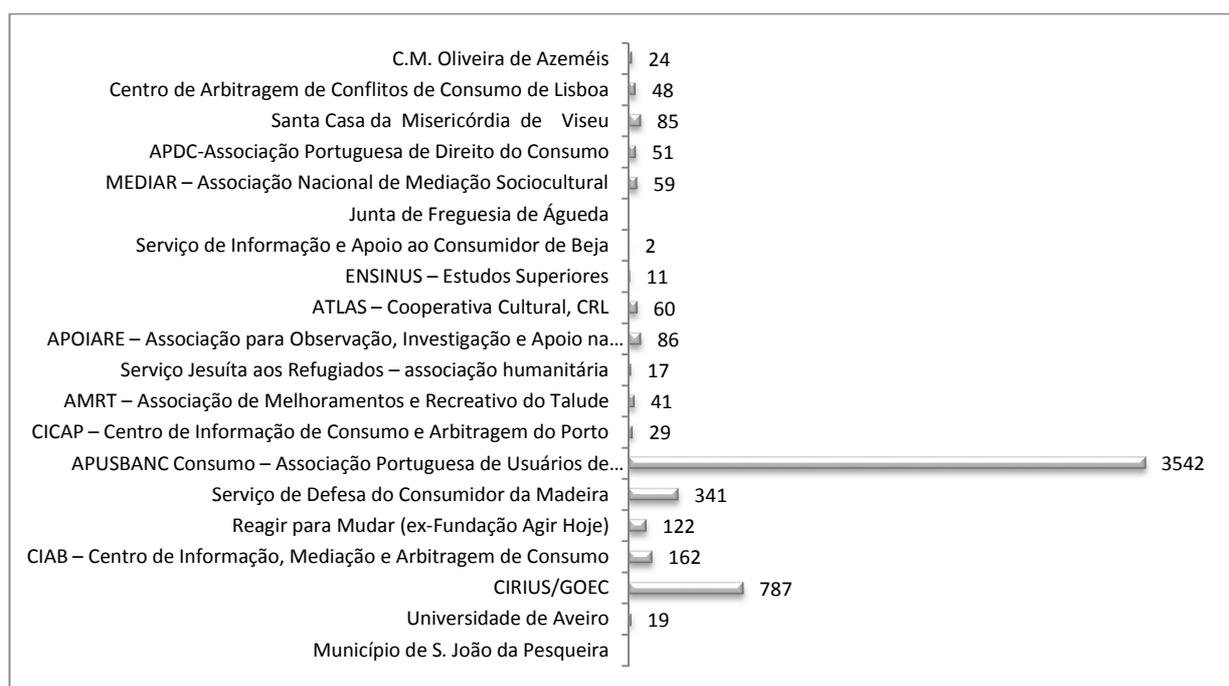


Relativamente ao 1.º semestre de 2014, verificou-se um aumento muito significativo de processos tratados no âmbito da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado. As razões deste aumento têm que ver desde logo com a maior divulgação da Rede junto dos parceiros públicos e privados e dos consumidores. De referir que neste semestre foram reconhecidas 4 entidades: a Santa Casa da Misericórdia de Viseu, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, a APDC – Associação Portuguesa de Direito do Consumo e o Município de Oliveira de Azeméis que, apesar de ter integrado a Rede em maio, registou 11 processos.

O Gráfico 2 confirma a tendência demonstrada no Gráfico 1: são as entidades com maior experiência e com um âmbito geográfico de atuação nacional que registam o maior número de pedidos de informação/acompanhamento, destacando-se a atuação da APUSBANC Consumo com 1444 processos e o CIRIUS/GOEC com 489 processos. Regista-se também o aumento de processos no Serviço de Defesa do Consumidor da Madeira (617 processos). A destacar igualmente, a Associação Reagir para Mudar que atuando na grande Lisboa e dispõe de uma equipa multidisciplinar (inclui a área social e apoio psicológico) tratou 349 pedidos. A norte destaca-se o CIAB que tratou 288 processos de informação/acompanhamento.

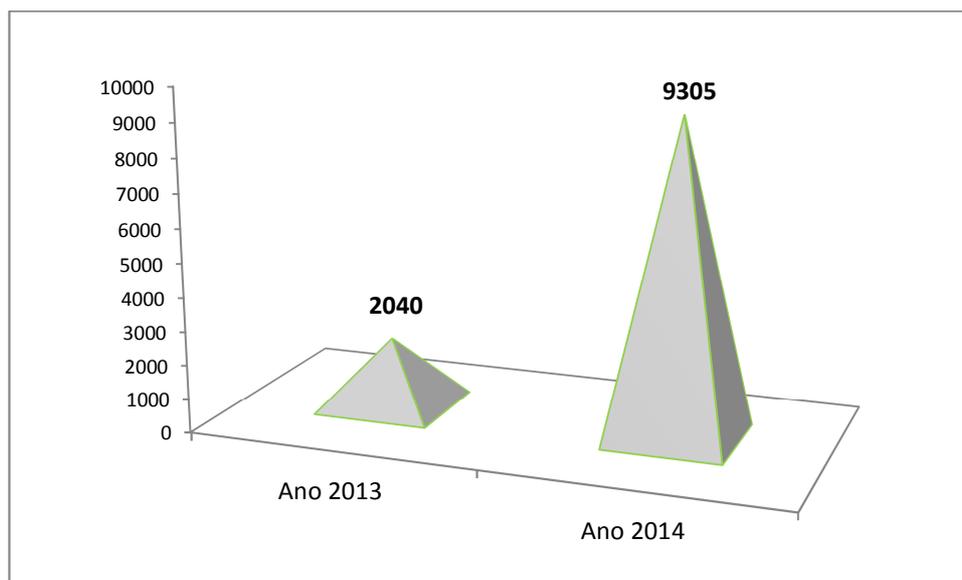
A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado registou no primeiro semestre **3819 processos**.

Gráfico 3 – 2º semestre de 2014



Voltaram a registar um aumento de pedidos de apoio o CIRIUS/GOEC e a APUSBANC. Ao contrário, registaram um decréscimo acentuado de pedidos de informação o Serviço de Defesa da Madeira que no 1º semestre registou 617 processos e no 2º semestre 341.

Comparando os dados de 2013 e 2014, verifica-se um crescimento dos pedidos de apoio na ordem dos 300%.



## 6. O perfil do consumidor que solicita o apoio à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Com base nos relatórios de atividade elaborados pelas entidades com maior volume de atendimentos no âmbito da Rede, é possível traçar o perfil do consumidor.

Assim,

- Quem recorreu à Rede foram, na sua maioria, **mulheres (63% dos casos)** em nome do agregado familiar;
- A maioria dos agregados é constituída por **casados ou em união de facto**;
- A idade dos consumidores situou-se, essencialmente, entre os 35 anos e os 50 anos de idade, **sendo a média etária de 47 anos**;
- Quanto ao nível de escolaridade, 71% dos casos têm **escolaridade igual ou inferior ao 12º ano**, sendo que 29% dos casos, têm nível de ensino qualificado e superior;
- O **rendimento médio** do agregado familiar é de **715€**;
- As famílias, na maior parte dos casos (54%), têm crédito à habitação mais créditos pessoais e cartões de crédito, sendo que 28% dos casos têm apenas créditos pessoais e cartões de crédito e 18% dos casos só têm crédito à habitação.

## 7. O Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

Criado pela Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro<sup>7</sup>, o Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores (adiante Fundo do Consumidor) tem como objetivo apoiar a realização de projetos relativos à promoção dos direitos e interesses dos consumidores consagrados no artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa e na Lei n.º 24/96, de 31 de julho<sup>8</sup>, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (Lei de Defesa do Consumidor).

O Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, aprovado pelo Despacho Conjunto n.º 1994/2012, de 30 de janeiro de 2012, dos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e do Emprego, define os requisitos para o financiamento dos projetos e identifica, entre outros aspetos, os eixos de atuação abrangidos, a tipologia dos projetos e as condições de acesso das entidades promotoras.

Com o objetivo de impulsionar o funcionamento da Rede, a Direção-Geral lançou em 2013 a 2ª fase de candidaturas ao Fundo do Consumidor para o **EIXO C - “Informação, educação e apoio dos consumidores”** que circunscreveu ao financiamento das atividade de apoio, aconselhamento e acompanhamento a desenvolver pelas entidades da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado. Neste âmbito foram apoiados 13 projetos, tendo alguns dos apoios concedidos sido posteriormente objeto de reforço tendo em conta o volume de trabalho apresentado por algumas entidades da Rede. O montante global dos apoios foi de €292.500.

IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE BENEFICIÁRIA	Montante de Apoio concedido
Universidade de Aveiro	€20.000
CIRIUS - Centro de Investigações Regionais e Urbanas	€40.000
CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo	€35.000
Fundação Agir Hoje	€ 35.000
Apusbanc Consumo - Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários	€28.000
CICAP - Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	€20.500
AMRT - Associação de Melhoramentos e Recreativo do Talude	€15.000
MEDIAR - Associação Nacional de Mediação Sócio-Cultural	€18.000
Serviço Jesuíta Refugiados	€10.000

<sup>7</sup> Alterada pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro.

<sup>8</sup> Alterada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho.

<b>APOIARE - Associação Portuguesa para a Observação, Investigação e Apoio à Reeducação em matéria de Endividamento</b>	€15.000
<b>APDC - Associação Portuguesa de Direito do Consumo</b>	€18.000
<b>Associação Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa,</b>	€20.000
<b>Santa Casa da Misericórdia de Viseu</b>	€18.000

Quadro ilustrativo das entidades da Rede beneficiárias dos apoios

Em novembro de 2014, a Direção-Geral do Consumidor abriu a 4ª fase de candidaturas ao Fundo do Consumidor que dedicou novamente ao financiamento das entidades que compõem a Rede. Com uma dotação orçamental específica de €300.000,00, a Comissão de Gestão Técnica do Fundo, presidida pela Direção-Geral do Consumidor apreciou 15 candidaturas tendo aprovado os apoios financeiros que se descrevem no quadro seguinte:

IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE BENEFICIÁRIA	Montante do apoio concedido
ACRA - Associação dos Consumidores da Região dos Açores	€18.000,00
AMRT - Associação de Melhoramentos e Recreativo do Talude	€16.000,00
APDC - Associação Portuguesa de Direito do Consumo	€15.000,00
APOIARE - Associação Portuguesa para Observação, Investigação e Apoio na Reeducação em Matéria de Endividamento	€ 15.000,00
APUSBANC Consumo - Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários	€ 15.000,00
ATLAS - Cooperativa Cultural, CRL	€ 14.000,00
C.A. Lisboa	€ 18.000,00
CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Porto	€ 20.000,00
CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	€ 15.000,00
CIRIUS - Centro de Investigações Regionais e Urbanas	€ 50.000,00
MEDIAR - Associação Nacional de Mediação Sócio-Cultural	€ 12.000,00
ReaGIR (ex. Fundação Agir Hoje)	€ 15.000,00
SCMV - Santa Casa da Misericórdia de Viseu	€ 12.000,00
SJR - Serviço Jesuíta aos Refugiados - Associação Humanitária	€ 15.000,00

O montante global dos apoios foi de €265.000,00 €. Tal como acontecera na 2ª fase de candidaturas, os projetos e os respetivos apoios financeiros concedidos têm um período de execução de 18 meses. No quadro da monitorização que a Direção-Geral efetua sobre a aplicação dos apoios e cumprimentos dos projetos, em setembro de 2015 serão reavaliados os montantes atribuídos a cada uma das entidades.



## 8. O papel da Direção-Geral do Consumidor na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Como se referiu anteriormente, a Direção-Geral do Consumidor procede ao reconhecimento das entidades que nos termos legais apresentam o pedido para integração na Rede. A par desta atribuição, promove igualmente a realização de ações de informação sobre a Rede e sobre o regime geral do incumprimento – muitas vezes em conjunto com o Banco de Portugal e com entidades da Rede.

Por outro lado, desenvolve iniciativas que possam contribuir para a formação dos técnicos das entidades que integram a Rede e participa em iniciativas promovidas por outras entidades no âmbito da formação financeira.

Muitas destas ações visam dar visibilidade à Rede e contribuir para sua dinamização.

É pois neste contexto que a Direção-Geral do Consumidor, o Banco de Portugal e as entidades da Rede procuraram ao longo destes dois anos trabalhar de forma o mais articulada possível para garantir o aperfeiçoamento permanente da Rede que está ao serviço dos consumidores em situação económica difícil.



Alguns programas de conferências e sessões de esclarecimento participadas para divulgação da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

Com a entrada em vigor do regime do incumprimento (no Decreto-Lei n.º227/2012) e da Portaria n.º2/2013, de 2 de janeiro que veio regulamentar a Rede, a Direção-Geral do Consumidor disponibilizou no seu Portal, em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt), um conjunto de FAQ sobre os regimes e organizou a primeira sessão de esclarecimento sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado em fevereiro tendo, com a cooperação do Banco de Portugal, chamado as associações de consumidores e centros de arbitragem a participar neste evento.

Por ocasião do Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores-2013, que se celebra todos os anos a 15 de março, a Direção-Geral apresentou a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado em conferência internacional organizada pela União Geral dos Consumidores. Também em março a Direção-Geral do Consumidor recebeu os primeiros pedidos de reconhecimento tendo ainda intencificado a sua participação em sessões e conferências para divulgar a Rede, deslocando-se às instalações do Banco de Portugal no Porto, à Universidade de Aveiro<sup>9</sup> e a Braga por ocasião da Conferência organizada pelo CIAB<sup>10</sup>, a Vila Nova de Gaia, Ferreira do Alentejo, entre outras zonas do país.

<sup>9</sup> Que através do Gabinete de Apoio também pertence à Rede.

<sup>10</sup> Entidade que integra a Rede.

A Direção-Geral do Consumidor foi convidada pelo Banco de Portugal para intervir na 1ª Conferência Internacional no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira em julho de 2013.



Neste evento a Direção-Geral destacou o papel e o contributo que a Rede de Apoio ao consumidor Endividado pode ter no âmbito da formação financeira dos consumidores.

A Direção-Geral organizou, com a colaboração do Banco de Portugal e o Centro de Investigação em Regulação e Supervisão do Sector Financeiro)/IE/IDEFF – Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, 2013 e em 2014, respetivamente, os I e II cursos de formação financeira no âmbito da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado vocacionados para as equipas das entidades reconhecidas. Foram também oradores o então Instituto de Seguros de Portugal, o Mediador do Crédito e o Instituto Superior de Economia e Gestão.

Também em 2014 e a pedido da AMA - Agência para a Modernização Administrativa, a Direção-Geral do Consumidor participou na formação de técnicos de atendimento para as Lojas do Cidadão sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado e regimes aplicáveis ao incumprimento.



Importa destacar igualmente o trabalho desenvolvido com o Ministério da Defesa Nacional para divulgar a Rede. Em julho de 2014, a Direção-Geral iniciou um trabalho de cooperação com o Exército Português com o objetivo de sensibilizar a população militar para as questões do endividamento e para a importância da correta gestão do orçamento familiar. Chamando o CIRIUS/GOEC a colaborar nas sessões de esclarecimento, entre setembro e dezembro de 2014, a Direção-Geral deslocou-se a vários Comandos Militares<sup>11</sup> do país para divulgar a existência do regime do incumprimento incidido especialmente sobre a Rede e o seu funcionamento.

<sup>11</sup> Para uma assistência de 250 militares no conjunto das sessões.

**DIA 2 DE OUTUBRO DE 2014**  
**Local:** Brigada Mecanizada do Exército  
 Santa Margarida

**SESSÃO DE ESCLARECIMENTO**

**Como gerir o orçamento familiar**

- Planear o orçamento familiar;
- Avaliar a situação financeira do agregado familiar;
- A importância da poupança;
- Elaborar um orçamento familiar.

**Prevenção e Gestão do Incumprimento Bancário**

- Os planos em vigor para gerir a prevenção do incumprimento e para regularizar de forma extrajudicial a situação de incumprimento;
- A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

1ª sessão: 10h00m  
 2ª sessão: 14h30m

Com a Direção-Geral do Consumidor (DGC)  
 e o Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores  
 (GOEC/ISEG)







Finalmente ainda o âmbito da dinamização da Rede, importa fazer referência às visitas que a Direção-Geral do Consumidor realizou a diversas entidades que compõem a Rede. Com o objetivo de conhecer *in loco* os gabinetes de apoio e acompanhar a experiência das entidades a Direção-Geral visitou grande parte das entidades reconhecidas.

Identificação das iniciativas/ações de divulgação/participação em Conferências em 2013/2014:

- **2 de fevereiro de 2013, Lisboa** – Apresentação da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado;
- **3, 4 e 5 de abril 2013, Lisboa** - I Curso de Formação Financeira no âmbito da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado;
- **20 de junho de 2013, Porto** – Sessão de informação organizada pelo Banco de Portugal;
- **12 de julho, Lisboa** - Primeira Conferência Internacional no âmbito do PLANO NACIONAL DE FORMAÇÃO FINANCEIRA;
- **3 de outubro de 2013, Braga** – Conferência “Endividamento e Sobre-endividamento das Famílias – Problemática e Soluções” organizado pelo CIAB – Tribunal de Arbitral de Consumo;
- **26 de outubro de 2013, Aveiro** - 4ª Conferência Internacional sobre Educação Financeira;
- **28 de janeiro de 2014, Lisboa** – Reunião com os Municípios organizada pela Direção-Geral do Consumidor;

- **26 e 27 de fevereiro de 2014, Lisboa** – Curso de Aconselhamento Financeiro (COFINAD<sup>12</sup>);
- **14 de março de 2014, Vila Nova de Gaia** – Comemoração do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor organizada pela Câmara Municipal;
- **24 de março, Lisboa** – 1ª sessão de esclarecimento sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado no Espaços Cidadão, organizado pela Agência para a Modernização Administrativa;
- **12, 13 e 14 de maio, Lisboa** - II Curso de Formação Financeira no âmbito da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado;
- **21 de maio, Lisboa** – 2ª sessão de esclarecimento sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado no Espaços Cidadão, organizado pela AMA - Agência para a Modernização Administrativa;
- **16 de junho de 2014, Aveiro** – 5ª Conferência Internacional sobre Educação Financeira;
- **2 de outubro de 2014, Campo Militar de Santa Margarida** – Sessão de esclarecimento sobre a gestão do orçamento e a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado;
- **20 de outubro de 2014, Ferreira do Alentejo** – Sessão de esclarecimento com o Banco de Portugal sobre os Regimes do Incumprimento e sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, organizada pela Câmara Municipal;
- **27 de outubro de 2014, Coimbra, Brigada de Intervenção Aquartelamento de Santana (Exército)** - Sessão de esclarecimento sobre Rede de Apoio ao Consumidor Endividado e a gestão do orçamento;
- **16 de dezembro, Venda Seca-Beas, Centro de Tropas Comandos** - Sessão de esclarecimento sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado e gestão do orçamento.

## 8.1. O Dia da Formação Financeira – 31 de outubro

A Direção-Geral do Consumidor participa ativamente no **Plano Nacional de Formação Financeira**, integrando as duas Comissões de Acompanhamento do Plano.



Fonte: Imagem do Portal Todos Contam em [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt)

<sup>12</sup> ConFinAd - Consumer Financial Advice, - iniciativa da Comissão Europeia/BEUC/IFF – que é um curso de formação em aconselhamento de produtos e serviços financeiros, que combina educação financeira e aconselhamento nos 27 países membros da União Europeia.

Com um horizonte temporal de cinco anos que abrange o período de 2011 a 2015, o Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) foi desenvolvido pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) e visa a formação financeira dos consumidores através do desenvolvimento de diversas iniciativas a nível nacional atendendo às necessidades específicas da população. As iniciativas desenvolvidas no âmbito do PNFF - que conta com a participação de diversas entidades – realizam-se ao longo de cada ano mas é no dia 31 de outubro, que se assinala o Dia da Formação Financeira com a realização de diversas iniciativas coordenadas pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros. A Direção-Geral do Consumidor, desde o ano de 2012, vem participando na comemoração deste dia, integrando a mostra de materiais. Em 2013, preparou e divulgou um vídeo alusivo à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.



## 8.2. Iniciativas das entidades que integram a Rede

Além do apoio, aconselhamento e acompanhamento das situações de endividamento no âmbito do Decreto-Lei n.º227/2012, as entidades da Rede estão habilitadas para desenvolver iniciativas de educação financeira junto dos consumidores.

Assim, destacando algum do trabalho desenvolvido neste âmbito:

- CIRIUS/GOEC

O Gabinete concebeu e produziu um jogo educativo chamado “O Poupinhas”, que visa sensibilizar e ensinar os mais novos para os cuidados que devem ter com dinheiro. Com este jogo didático, o GOEC deslocou-se a diversas escolas do pré-escolar e do ensino básico para desenvolver com as crianças esta atividade.



Fonte: Imagens retiradas da página de facebook do GOEC.

- CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo

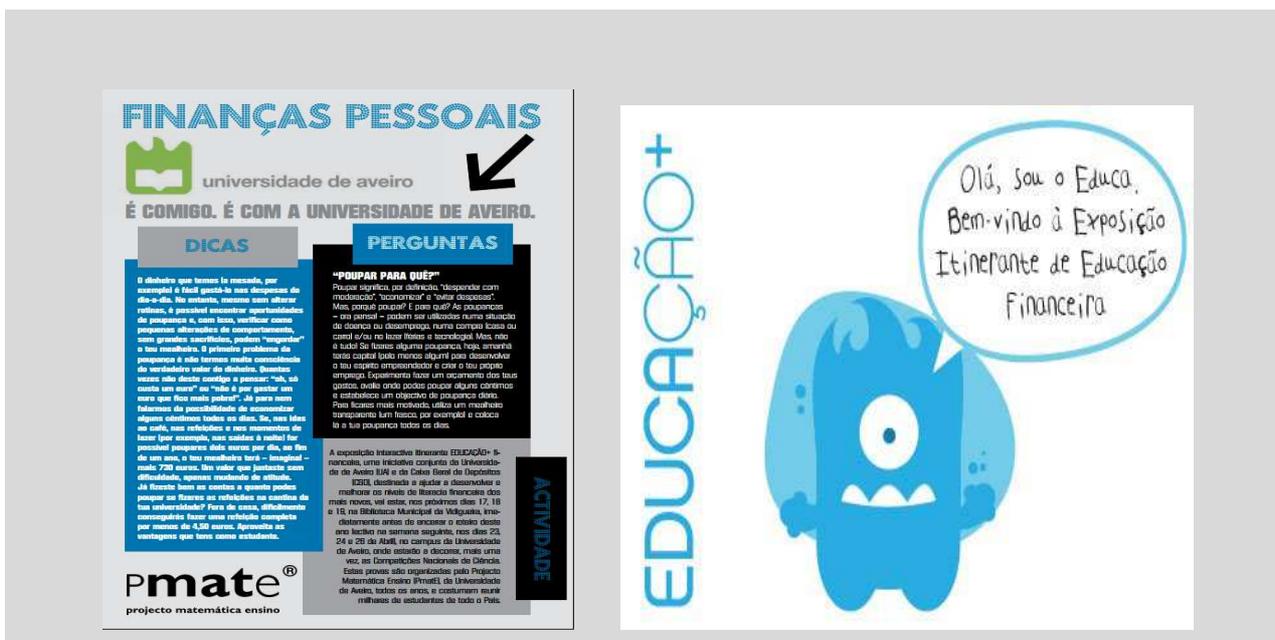
Fortemente empenhado na divulgação da Rede, o CIAB promoveu, nos dois últimos anos, a realização de diversas sessões de esclarecimento junto de escolas e principalmente nas Câmaras Municipais dos distritos do Minho e Trás-os- Montes e Alto Douro.



Fonte: Relatório de Atividades do CIAB. Sessão de esclarecimento na CM de Vila Verde/Folheto informativo sobre a Rede.

- Universidade de Aveiro

A Universidade de Aveiro além de organizar as Conferências Internacionais sobre Educação Financeira, desenvolveu em 2014 a iniciativa **EDUCAÇÃO+Financeira** através do Projeto Matemática Ensino que visa sensibilizar a população para as questões da Literacia Financeira.



Fonte: Imagens retiradas da página de facebook da Universidade de Aveiro relativas ao Projeto Educação + Financeira.

- Município de Oliveira de Azeméis

O Município de Oliveira de Azeméis que foi reconhecida em maio de 2014, desenvolveu um projeto intitulado *"O SIAC Vai à Escola!"* através do qual o Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor (SIAC) da Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis disponibiliza-se para ir às escolas para realizar sessões relacionadas com Gestão do Orçamento. As sessões decorrem nas escolas do Concelho de Oliveira de Azeméis e o conteúdo das mesmas é ajustado ao nível de ensino frequentado pelos alunos.



Fonte: Sítio da internet do Município de Oliveira de Azeméis em [www.cm-oaz.pt](http://www.cm-oaz.pt)



