



Protecção dos consumidores nos Serviços financeiros: Um novo regime do Crédito aos consumidores

O grande objectivo da política de protecção dos consumidores nos serviços financeiros é permitir a criação de um mercado mais eficaz, com um grau de defesa dos consumidores considerado suficiente, para que a livre circulação dos produtos financeiros possa decorrer nas melhores condições. Porém, verificamos que o nível de protecção conferido aos consumidores é manifestamente insuficiente.

A complexidade da informação bancária, implica que não basta informar o consumidor, ou bombardeá-lo com excesso de informação, é necessário esclarecê-lo e criar mecanismos de acesso á justiça mais céleres e eficazes para que possa exercer os seus direitos.

Bom exemplo disso, é nova regulação dos contratos de crédito, o Novo Regime do Crédito ao Consumo, Decreto Lei 133/2009 de 2 de Junho que procede à transposição da Directiva Comunitária 2008/48/CE, aplicável aos contratos de crédito ao consumo celebrados após a sua entrada em vigor.

O legislador consciente de que o mercado de crédito tem sofrido alterações profundas e que a massificação do crédito trouxe novos desafios ao direito bancário, vem alterar o regime jurídico do crédito ao consumo com vista a salvaguardar condições essenciais de protecção dos consumidores.

Este novo regime apresenta algumas inovações importantes, onde se destaca, a regulamentação dos intermediários de crédito, a regulamentação da usura, o novo regime dos contratos coligados, a proibição das vendas associadas, novo regime do reembolso antecipado e do direito de retratação.

Em matéria de deveres das Instituições financeiras, verificamos um reforço dos deveres de informação, nomeadamente através da criação de um dever de aconselhamento e a obrigação de verificação da solvabilidade do consumidor através da consulta à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal.

Porém muito ficou por fazer em matéria de combate ao endividamento excessivo das famílias portuguesas.

As duas últimas décadas foram marcadas pela liberalização e a consequente desregulamentação do sistema financeiro levando a uma alteração do comportamento das



instituições financeiras. Esta liberalização deu origem à criação de novos produtos financeiros, sem que tivesse ocorrido uma análise rigorosa do risco que envolvem.

O período que vivemos é marcado por uma crise financeira à escala global que se tornou uma crise económica sentida por todos os cidadãos. Uma das principais causas desta crise, mas também um dos seus principais efeitos, é o sobreendividamento das famílias.

Por isso, a educação financeira é cada vez mais necessária numa sociedade em que os produtos financeiros ocupam um papel fundamental no quotidiano de todos nós.

Mestre Cristina Crisóstomo