

## Perguntas Frequentes sobre a Rede Extrajudicial de Apoio ao Cliente Bancário (RACE)

A Direção-Geral do Consumidor (DGC) apresenta um conjunto de respostas às perguntas suscitadas com maior frequência.

### 1. O que é a RACE?

É uma rede constituída por um conjunto de entidades reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor após parecer do Banco de Portugal, que atuam de forma independente e imparcial e que prestam apoio, **de forma gratuita**, em matéria financeira a consumidores que se encontrem em risco de incumprimento ou que já se encontrem em incumprimento dos seus contratos de crédito.

### 2. Qual é a legislação aplicável?

É aplicável o **Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro**, com as alterações introduzidas pelo **Decreto-Lei 70-B/2021, de 6 de agosto**.

O procedimento e o regime aplicáveis ao reconhecimento das entidades que integram a Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários encontra-se regulamentado na **Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro**.

O Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro criou a RACE e estabeleceu os princípios e regras a observar pelas instituições de crédito na **prevenção e regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito pelos consumidores**.

O Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto, que alterou o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, introduziu alterações ao regime constante naquele diploma, designadamente, através do estabelecimento de uma obrigação das instituições de crédito informarem os consumidores sobre a existência da RACE, a sua composição e atribuições aquando das suas comunicações e propostas.

### 3. Qual é a função da RACE?

A função da Rede é disponibilizar um **serviço de apoio, informação e** aconselhamento junto dos consumidores que se encontrem em situação de risco de incumprimento dos contratos de crédito ou que, em virtude da mora no cumprimento das obrigações decorrentes da celebração do contrato de crédito, devam ser inseridos num processo de negociação com a instituição de crédito.

### 4. Que tipo de apoio é prestado pelas entidades que integram a RACE?

As entidades que integram a RACE prestam:

**Informação** aos consumidores sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do contrato de crédito;

**Apoio** aos consumidores na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito dos procedimentos (PARI e PERSI) previstos no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro;

**Acompanhamento** em sede de negociação entre estes e as instituições de crédito;

Informação em matéria de endividamento e apoio aos consumidores na **avaliação da capacidade de endividamento**.

### 5. As entidades que integram a RACE podem, no âmbito da sua atuação, representar o consumidor perante a instituição de crédito?

**Não.** Está vedada à entidade que integra a Rede qualquer atuação em nome ou por conta do consumidor. A negociação no âmbito dos procedimentos previstos no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro realiza-se entre a instituição de crédito e o consumidor que se encontra em risco ou em situação de incumprimento, mas tal não impede que a entidade que integra a Rede possa acompanhar o consumidor na negociação constituindo, aliás, uma das atribuições previstas no artigo 27.º do diploma.

## 6. O que é o PARI?

O Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) é um procedimento que se encontra previsto no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, sendo obrigatório para todas as instituições de crédito e abrange:

- Os procedimentos que devem ser adotados para o acompanhamento permanente da execução dos contratos de crédito;
- Os factos que podem ser considerados como indícios da degradação da capacidade financeira do cliente bancário; e
- As soluções que podem ser propostas aos clientes que estão em risco efetivo de incumprimento.

## 7. Quais são os procedimentos adotados pelas instituições de crédito no âmbito do PARI?

- Avaliação dos indícios de degradação da capacidade financeira do cliente bancário

Sempre que são detetados indícios de degradação da capacidade financeira para cumprir o contrato de crédito ou comunicados factos que indiciem o risco de incumprimento, a instituição de crédito avalia esses indícios, quanto à existência de risco de incumprimento e sua extensão.

- Apresentação de propostas

Quando a instituição de crédito verifique que o consumidor dispõe de capacidade financeira para cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito, apresenta ao consumidor uma ou mais propostas que se revelem adequadas à sua situação financeira, designadamente:

- a) Celebração de um novo contrato de crédito tendo como finalidade o refinanciamento da dívida do contrato de crédito existente;
- b) Alteração das condições do contrato de crédito, nomeadamente, através do alargamento do prazo de amortização, da fixação de um período de carência de reembolso do capital ou de reembolso do capital e de pagamento de juros, do diferimento de parte do capital para uma prestação em data futura, da redução da taxa de juro aplicável ao contrato durante um determinado período temporal;
- c) Consolidação de vários contratos de crédito.

- Criação de processos individuais

As instituições de crédito devem criar, em suporte duradouro, processos individuais para os clientes bancários abrangidos pelos procedimentos previstos no PARI, que contenham todos os elementos relevantes, nomeadamente as comunicações entre as partes, o relatório de avaliação da capacidade financeira desses clientes e, quando aplicável, as propostas apresentadas aos mesmos, bem como o registo das razões que conduziram à não apresentação de propostas, e ainda a avaliação relativa à eficácia das soluções acordadas.

Os processos individuais devem ser conservados durante os **cinco anos** subsequentes ao termo da adoção do PARI.

#### 8. O que é o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)?

É o procedimento que deve ser obrigatoriamente adotado pelas instituições de crédito, em caso de mora no cumprimento obrigações de crédito por parte do consumidor, com vista à gestão do incumprimento dos respetivos contratos.

Assim, e logo que detetada uma situação de mora por parte do consumidor, deve a instituição de crédito, no prazo máximo de 15 dias após o vencimento da obrigação de crédito não cumprida e antes de iniciar o PERSI comunicar formalmente ao consumidor a mora e os montantes em atraso, bem como, realizar um conjunto de diligências com vista a apurar as razões do incumprimento.

#### 9. Quais são as fases do PERSI?

O PERSI é composto por três fases:

**Fase inicial** - Após um primeiro contacto com o consumidor para o informar do atraso do incumprimento e caso este se mantenha, o mesmo é obrigatoriamente integrado no PERSI entre o 31º dia e o 60º dia subsequentes à data do vencimento da obrigação em causa;

**Fase de avaliação e proposta** - A instituição de crédito procede à avaliação da capacidade financeira do

consumidor. Se concluir que o consumidor dispõe de capacidade financeira, deve apresentar-lhe uma ou mais propostas de regularização adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades;

**Fase de negociação** – Se o consumidor recusar as propostas que lhe forem apresentadas, a instituição de crédito deve apresentar nova proposta, quando considere que existem outras alternativas.

#### 10. Quando é que o PERSI se extingue?

- Com o pagamento dos montantes em mora, ou por qualquer outra causa legalmente prevista;
- Com a obtenção de um acordo entre as partes quanto à regularização da situação de incumprimento;
- Decorridos 91 dias da integração do consumidor no PERSI, exceto se as partes acordarem na sua prorrogação;
- Com a declaração de insolvência do cliente bancário;

#### 11. Estão previstas outras formas de extinção do PERSI?

Sim. A instituição de crédito pode, por sua iniciativa, extinguir o PERSI sempre que:

- Seja decretada penhora ou arresto sobre bens do devedor a favor de terceiros;
- Seja proferido despacho de nomeação de administrador judicial provisório;
- A instituição de crédito conclua que o consumidor não dispõe de capacidade financeira para regularizar a situação de incumprimento, designadamente pela existência de ações executivas ou processos de execução fiscal;
- O consumidor não colabore com a instituição de crédito, nomeadamente no que respeita à prestação de informações ou à disponibilização de documentos solicitados pela instituição de crédito ao abrigo, dentro dos prazos estabelecidos, bem como na resposta atempada às propostas que lhe sejam apresentadas;

- O consumidor pratique atos suscetíveis de pôr em causa os direitos ou as garantias da instituição de crédito;
- O consumidor recuse a proposta apresentada;
- A instituição de crédito recuse as alterações sugeridas pelo consumidor a proposta anteriormente apresentada.

## 12. Quais as garantias de que o consumidor integrado no PERSI beneficia?

Durante todo o período durante o qual durar o PERSI a instituição de crédito está proibida de:

- Resolver o contrato de crédito com fundamento em incumprimento;
- Intentar ações judiciais com vista a obter o crédito em incumprimento;
- Ceder a terceiro uma parte ou a totalidade do crédito;
- Transmitir a terceiro a sua posição contratual.

## 13. Os procedimentos PARI e PERSI previstos no Decreto-lei n.º 227/2012 estão sujeitos a alguma regulamentação adicional?

**Sim**, desde logo estão sujeitos ao Aviso n.º 7/2021 e à Instrução n.º 16/2021 do Banco de Portugal que concretiza os deveres que as instituições de crédito estão obrigadas a observar no âmbito dos procedimentos PARI e PERSI previstos no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

## 14. Existem outros mecanismos de proteção dos consumidores que se encontram em situação económica difícil?

Sim, designadamente:

- **Lei n.º 57/2012, de 9 de novembro, na versão atual** - Prevê a possibilidade de recurso a aforros para suportar as necessidades de cumprimento das obrigações financeiras com as instituições de crédito, no âmbito dos contratos de crédito à habitação própria e permanente;
  
- **Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, na versão atual** - Estabelece um conjunto de medidas de proteção aplicáveis aos agregados familiares que reúnam determinados requisitos previstos na Lei, nomeadamente:
  - ✓ Plano de reestruturação das dívidas emergentes do crédito à habitação;
  - ✓ Medidas complementares ao plano de reestruturação;
  - ✓ Medidas substitutivas da execução hipotecária (dação em cumprimento do imóvel hipotecado, alienação do imóvel FIAH, permuta).
  
- **Lei n.º 59/2012 de 9 de novembro, na versão atual** - Cria salvaguardas para os mutuários de crédito à habitação. No âmbito do processo de aprovação dos empréstimos passa-se a considerar o perfil de risco de cada operação de crédito.