

Exma. Senhora Presidente da Assembleia da República

A DECO - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR, com sede na Rua Artilharia Um, n.º 79-4.º andar, contribuinte n.º 500 927 693, telefone 213 710 213, em representação dos cidadãos identificados no documento anexo, vem, nos termos dos artigos 4.º e 9.º da Lei nº 43/90 de 10 de agosto, com a alteração da Lei nº 45/2007 de 24 de agosto, apresentar perante V/Exa. a seguinte **Petição Coletiva**, o que faz, nos termos e com os seguintes fundamentos:

## **EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS**

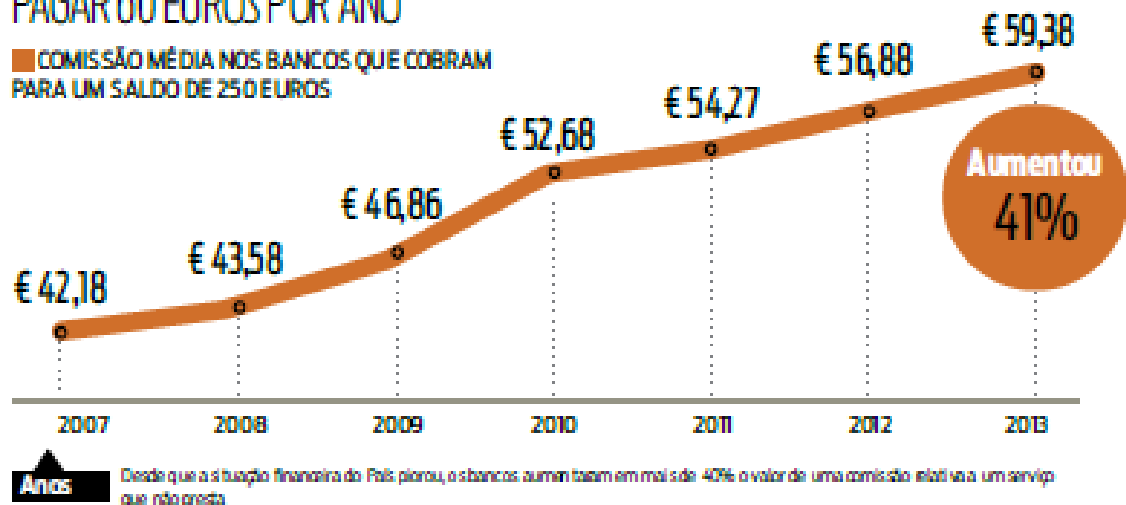
Há muito que a DECO chama a atenção para a iniquidade do comissionamento bancário, em particular no que respeita ao efeito que o mesmo tem na distorção dos critérios que levam os consumidores a selecionar um banco. O agravamento crescente, regular e imprevisível da generalidade destas comissões acaba por comprometer a racionalidade dos métodos de comparação que a própria lei disponibilizou para auxílio dos cidadãos (entre outras, as Fichas de Informação Normalizadas, a Taxa Anual Efetiva e a Taxa Anual de Encargos Efetiva Global).

As comissões de manutenção das contas à ordem, instrumento imprescindível para a gestão financeira de qualquer cidadão, são o exemplo mais evidente dessa realidade. Os bancos, que até há algum tempo remuneravam estas contas, cobram agora encargos para o mesmo efeito, tendência que se tem acentuado nos últimos anos. De acordo com os dados que a DECO recolheu junto das instituições autorizadas a operar em Portugal, as comissões de manutenção de conta subiram, em média, mais de 40% desde 2007!

## COMISSÃO DE MANUTENÇÃO DE CONTA

PAGAR 60 EUROS POR ANO

COMISSÃO MÉDIA NOS BANCOS QUE COBRAM PARA UM SALDO DE 250 EUROS



Fonte: *Dinheiro & Direitos* n.º 118, de julho de 2013

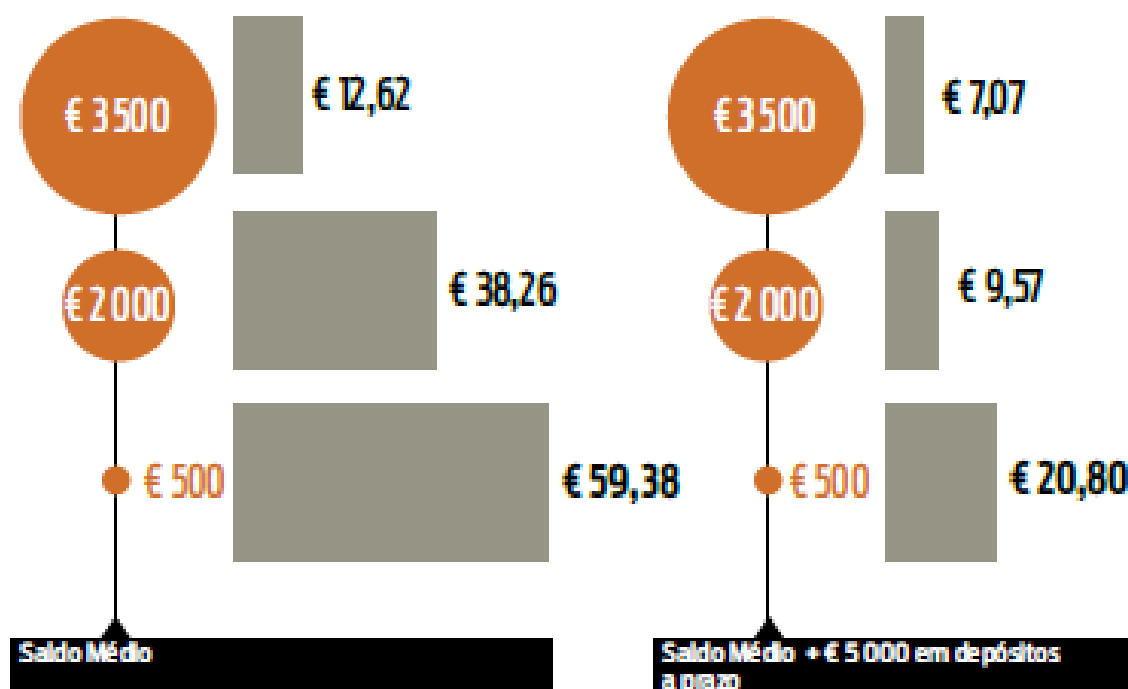
De acordo com esse mesmo levantamento (em anexo), com exceção de quem disponha de uma conta ordenado ou de quem tenha um património elevado, todos pagam comissões. Mas, mesmo nos casos em que as isenções são possíveis por via da domiciliação do salário, há condicionantes que excluem muitos consumidores. Por exemplo, para se aceder a uma conta ordenado é imprescindível a existência de um (ou de uma pensão) e um valor mínimo dos mesmos para se ser aceite.

Esta situação, que se tem agravado desde o início da crise financeira, tem ainda a particularidade perversa de lesar com maior impacto os que auferem rendimentos mais reduzidos (ver gráfico seguinte).

Há, inclusivamente, casos de cidadãos que, ao entrarem numa situação de desemprego e auferindo o respetivo subsídio, deixaram de ser considerados como habilitados a dispor de conta ordenado e, conseqüentemente, passaram a suportar encargos com a manutenção das suas contas.

## PAGA MAIS QUEM MENOS PODE

■ VALOR MÉDIO COBRADO EM FUNÇÃO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA DO CLIENTE



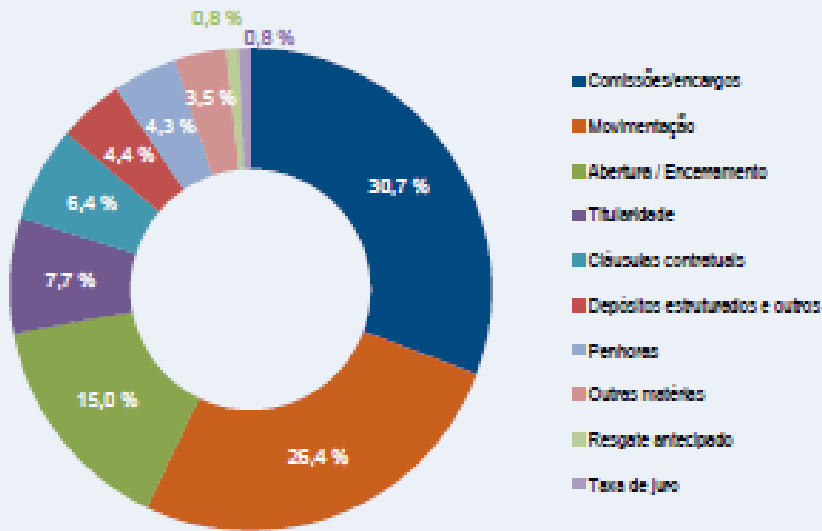
Fonte: *Dinheiro & Direitos* n.º 118, de julho de 2013

Os consumidores têm manifestado o seu descontentamento face a esta prática bancária. De acordo com dados do Relatório de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal relativo ao ano de 2012, as reclamações sobre contas de depósito reforçaram o duvidoso 1.º lugar que já ocupavam em 2011, representando 30,9% das reclamações rececionadas. Destas, 30,7% respeitavam a comissões/encargos relacionadas com:

- prestação de informação relativa às comissões associadas à conta de depósito à ordem e os pressupostos da sua aplicação;
- os montantes exigidos a título de comissões, sobretudo de manutenção de conta ou sobre a alteração do preçário aplicável.

Gráfico C.14.1

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE CONTAS DE DEPÓSITO | 2012



Fonte: *Relatório de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal (2012)*

A redefinição unilateral dos custos de uma conta à ordem é incontestável e inultrapassável pelos consumidores. Por simples alteração dos preçários, as instituições de crédito impõem os valores que entendem e, pelo menos numa conjuntura como a atual, não há que presumir que os consumidores tenham a faculdade de encontrar melhores alternativas. Seja por estarem irremediavelmente ligados ao banco por inerência de um crédito à habitação ou por uma clara falta de concorrência no domínio do comissionamento.

Deste modo, alguns dos pressupostos fundamentais que conduzem um consumidor a escolher um banco – a estrutura de custos do serviço básico de uma relação bancária – são suscetíveis de ser alterados a qualquer momento. E, com isso, os critérios que levaram à contratação de outros produtos ou serviços bancários.

A própria supervisão do setor manifesta algum desconforto quanto a este respeito. Com efeito, ao longo do Relatório de Supervisão Comportamental de 2012 é notória a preocupação do Banco de Portugal face à realidade atual do mercado bancário

nacional neste domínio. Preocupação que se revela em excertos como o seguinte: “(...) um regime de comissionamento deve obedecer a princípios de transparência, proporcionalidade e boa-fé. As comissões praticadas devem ser implementadas de forma transparente, devendo essa informação ser amplamente divulgada e estar disponível de uma forma e num formato que possibilite a sua fácil comparação.”<sup>1</sup>

Ora, de acordo com o estudo que a DECO realizou, existem, pelo menos, 8 formas de cálculo dos saldos médios mensais que estão na base dos valores cobrados a título de despesas de manutenção de conta, comprometendo, assim, qualquer comparabilidade. Situação particularmente sensível quando é o próprio regulador a reconhecer que os consumidores “possuem informação imperfeita sobre os produtos e serviços” e têm muitas vezes “(...) um insuficiente nível de literacia financeira”.<sup>2</sup>

No entender do Banco de Portugal, “O princípio da proporcionalidade deverá continuar a ser assumido como orientador das práticas de comissionamento. Caberá ao legislador e ao regulador densificar este princípio, dando as devidas orientações às instituições a operar no mercado.”<sup>3</sup>

A realidade, porém, é que essa tarefa está por realizar em vários domínios, e em particular no que às comissões por manutenção de contas à ordem diz respeito. De facto, com o mesmo serviço subjacente, estes encargos oscilam atualmente entre 0 € (em 3 bancos) e € 83,20 anuais.

Mais perturbante: de acordo com o levantamento que a DECO realizou, quem for titular de rendimentos mais baixos paga, em média, até 5 vezes mais do que quem tem património mais elevado.

Ainda no âmbito do princípio da Proporcionalidade, merece destaque o critério da Efetividade, tal como é formulado pelo Banco de Portugal, e no qual nos revemos:

---

<sup>1</sup> Relatório de Supervisão Comportamental 2012 (pág. 23); Sublinhado nosso.

<sup>2</sup> Relatório de Supervisão Comportamental 2012 (pág. 24)

<sup>3</sup> Relatório de Supervisão Comportamental 2012 (pág. 23)

“O critério da **efetividade** estabelece que à instituição de crédito só deve ser permitido cobrar uma comissão quando a mesma tenha prestado ou disponibilizado um serviço ao cliente bancário. Não pode, por isso, uma instituição de crédito cobrar por um serviço que não prestou ou disponibilizou, ou por atos que não possam ser considerados serviços”<sup>4</sup>

Ora, a mais simples relação com um banco tem a sua gênese na abertura de uma conta à ordem. É esta que permite o acesso ao conjunto de serviços que aquele disponibiliza e que, legitimamente, por eles se faz cobrar.

No entender da DECO, a manutenção da uma conta à ordem não é um serviço em si, mas, antes, o suporte que permite o desenvolvimento das demais relações, estas sim sob a forma de serviços, que se estabelecem entre o cliente bancário e a instituição de crédito. A custódia de dinheiro, que hoje pouco mais é do que a guarda de meros ficheiros informáticos, não deveria ser paga. Os depósitos, por muito modestos que sejam, contribuem para os lucros dos bancos que os utilizam e rentabilizam em benefício próprio nas suas operações financeiras.

E, no caso de se defender um raciocínio inverso, haverá que concluir que se estará perante uma dupla cobrança de uma mesma prestação. O consumidor paga pela manutenção da conta, mas também paga pelos serviços inerentes à sua movimentação. Veja-se, neste sentido, o conceito das chamadas contas “pacote”, em que os bancos que as disponibilizam cobram uma comissão única pelas mesmas, fornecendo, em contrapartida, os demais serviços gratuitamente.

Mas ainda que se perfilhe entendimento diferente do que defendemos, haveria sempre que questionar a pertinência de cobrar por manter um serviço que é imprescindível à gestão básica da vida financeira de qualquer cidadão.

Nessa linha, e atento o princípio da proporcionalidade, também neste caso o Supervisor parece acompanhar o julgamento da DECO, ao elaborar o seguinte raciocínio:

---

<sup>4</sup> Relatório de Supervisão Comportamental 2012 (pág. 31)

“Ao princípio da proporcionalidade subjaz ainda uma ideia de legitimidade e razoabilidade no sentido de se considerar que, mesmo nos casos em que existe a efetiva prestação e disponibilização de um serviço, podem existir outras razões que justifiquem que a cobrança de uma comissão não tenha lugar. Estas razões (...) pretendem assegurar ou promover valores ou interesses de ordem pública: promover a mobilidade bancária, a inclusão financeira ou a utilização de determinados produtos ou serviços (nomeadamente determinados meios ou instrumentos de pagamento (...)).”<sup>5</sup>

Se, porventura, for aceite que existe um serviço inerente à disponibilização de uma conta corrente, é entendimento da DECO que as mesmas inscrever-se-iam sempre dentro dos limites colocados pelos supra referidos conceitos de legitimidade e razoabilidade e, por conseguinte, desonerados.

Com efeito, o regime dos Serviços Mínimos Bancários, tal como foi regulado pelo Decreto-Lei 27-C/2000, de 10 de março, com a redação do Decreto-Lei 225/2012, de 17 de Outubro, não assegura verdadeiramente um direito de acesso a uma conta à ordem com custos controlados. Ao impor que o cidadão não poderá ter mais do que uma conta com tais características, exclui todos os que, por uma ou outra razão, estejam envolvidos com mais do que uma instituição de crédito ou que necessitem de mais serviços que os propostos por tal regime.

Por outro lado, o regime voluntário de adesão exclui a maioria das instituições de crédito, já que apenas 6 disponibilizam tais contas. Os números são, aliás, representativos do insucesso desta iniciativa: Segundo o Banco de Portugal, no final de 2012, existiam 3371 contas com estas características...

Por último, coloca-se uma interrogação sobre a boa-fé de quem, leoninamente, altera de modo unilateral os custos dos serviços que presta, sabendo, muitas vezes, que não há opção para os seus clientes.

---

<sup>5</sup> Relatório de Supervisão Comportamental 2012 (pág. 33)

E, uma vez mais, o supervisor coloca-se, pelo menos em parte, ao lado das reivindicações da DECO, pelo que recorreremos novamente à sua argumentação.

Ao analisar as implicações do respeito pelo princípio da boa-fé, em particular no que concerne à criação de novas comissões aplicáveis a um produto ou serviço já contratado ou que aumenta significativamente comissões anteriormente previstas no contrato, o Banco de Portugal questiona a decisão de aumentar exageradamente ou desproporcionalmente o valor destas comissões, em particular “(...) quando, tendo em conta a situação concreta do cliente bancário, o mesmo não possa, atento os elevados custos associados, resolver o contrato (...)”.

Para o exemplificar, o supervisor menciona o mesmo exemplo a que já aludimos, o caso dos contratos de crédito à habitação, que, fruto dos encargos relacionados com a sua transferência, obsta a que os consumidores possam procurar melhores alternativas. E, na verdade, a alteração do comissionamento no decurso de uma relação financeira duradoura – como é o caso do crédito à habitação -, pode subverter os critérios de seleção do próprio crédito, modificando a meio do percurso a Taxa Anual Efetiva ou, no crédito ao consumo, a Taxa Anual de Encargos Efetiva Global.

## **Direito de Petição**

A DECO é uma associação de interesse genérico e âmbito nacional que tem por objecto a defesa dos direitos e dos legítimos interesses dos consumidores, podendo para o efeito desenvolver todas as actividades adequadas a esse fim.

**Assim, nos termos do artigo 52.º da Constituição da República Portuguesa e do nº 4 do artigo 4.º da Lei 43/90 de 10 de agosto, vem esta Associação, em representação de ..... Cidadãos, apresentar perante V/Exa. a presente petição.**

A DECO contesta a cobrança de comissões que não têm um serviço claro associado ou cujo valor é absolutamente desproporcionado ao eventual conteúdo prestado.



Do ponto de vista legislativo, o ordenamento nacional já define limites à cobrança de certas comissões, em muitos casos após iniciativas da DECO no sentido de as denunciar. Destacam-se as relacionadas com a amortização ou liquidação antecipada de créditos ou a que impede a cobrança de custos nas operações realizadas através de terminais automáticos de pagamento (vulgo Multibanco).

Porém, o normativo em vigor não é suficiente. O agravamento sistemático das comissões por manutenção de conta ou das relacionadas com os custos de processamento de prestações nos últimos anos são disso prova. A reação dos consumidores, demonstrável pela primazia que deram a esta matéria nas reclamações que fizeram chegar ao Banco de Portugal em 2012, evidencia a perturbação que a prática bancária nesta matéria suscita.

Assim, a DECO solicita:

1. A criação de legislação que proíba a cobrança de comissões ou outros encargos pela manutenção de contas à ordem.
2. Enquanto tal não acontece, que se legisle urgentemente no sentido de:
  - a. Eliminar as práticas que evidenciam uma clara discriminação dos que auferem rendimentos mais reduzidos;
  - b. Criar limites claros para a definição desses custos, tendo em conta os princípios da transparência, proporcionalidade e boa-fé.
  - c. Uniformizar os modelos de cálculo dos saldos médios que servem de referência à definição de encargos bancários desta natureza.
3. A definição de critérios de atualização de comissões no decurso de ligações de longa duração, em especial quando existam créditos à habitação.
4. A criação de fichas uniformes de comunicação sobre as comissões que podem ser cobradas ao longo da relação com a instituição de crédito e o respetivo modelo de atualização das mesmas.
5. A criação de extratos que agreguem todos os encargos que são suportados anualmente pelos consumidores, permitindo a perceção clara dos valores que pagam ao banco nesse período.

Por último, e com vista ao melhor esclarecimento do supra referido, a DECO solicita:

- A audição dos petiçãoários, nos termos do artigo 21.º n.º 1 da Lei n.º 43/90 de 10 de agosto, com a alteração da Lei n.º 45/2007 de 24 de agosto;
- A apreciação da presente petição em Plenário, nos termos da alínea a) do n.º 1 do art.º 24.º da lei supra referida.
- A publicitação da presente petição nos termos da alínea a) do n.º 1 do art.º 26.º do diploma supra referido.

O Presidente da Direcção

(Vasco Colaço)

Anexo: suporte informático com ..... subscritores devidamente identificados, nos termos do n.º 3 do art.º 6.º da Lei n.º 43/90 de 10 de agosto, com a alteração da Lei n.º 45/2007 de 24 de agosto;

Documentos referentes à subscrição da presente petição “ Conta sem custos”;  
Estatutos da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO  
Artigo publicado na Dinheiro & Direitos n.º 118, de julho de 2013