

rede de apoio ao consumidor endividado

GUIA PRÁTICO



CICAP

TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO



REDE DE APOIO
AO CONSUMIDOR
ENDIVIDADO

Projeto Apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

01

O que é a **Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)**?

02

Qual é a função da RACE?

03

Quem pode beneficiar?

04

Posso recorrer à RACE, caso ainda não esteja numa situação de incumprimento?

05

A RACE pode ajudar-me a ler e interpretar as comunicações dos bancos, instituições de crédito e/ou sociedades financeiras?

06

A RACE pode ajudar-me a obter um crédito?

07

Como posso renegociar os meus créditos com os bancos, instituições de crédito e/ou sociedades financeiras?

08

O que é o PARI e o PERSI?

09

Cómo é que o RACE apoia os consumidores na negociação com os bancos, instituições de crédito e/ou sociedades financeiras?

10

As entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado podem, no âmbito da sua atuação, representar o consumidor perante os bancos, instituições de crédito e/ou sociedades financeiras?

11

Se já existir um processo em Tribunal, posso recorrer ao RACE?

12

A RACE pode ajudar-me a obter um advogado(a)?

13

Cómo posso agendar uma consulta?

14

Que documentos devo levar para as consultas?

15

As consultas têm custos associados?

n1

O que é a **Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)**?

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado é composta por entidades que têm como objetivo informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários que se encontrem em risco de incumprimento dos contratos de crédito ou que já tenham prestações em atraso





Qual é a função do **RACE**?

A função da RACE consiste em:

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

Apoiar os consumidores na análise das propostas de renegociação apresentadas pelos bancos, instituições de crédito e/ou sociedades financeiras;

Acompanhar os consumidores em sede de negociação entre estes e os bancos, instituições de crédito e/ou sociedades financeiras;

Prestar informações em matéria de endividamento e apoiar os consumidores na avaliação da capacidade de endividamento.

03

Quem pode beneficiar?

Qualquer consumidor bancário com dificuldades no pagamento das prestações de contratos de crédito pode recorrer à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

04

Posso recorrer à **RACE**, caso ainda não esteja numa situação de incumprimento?

Sim. Poderá solicitar o apoio da RACE mesmo que ainda não se verifique o incumprimento do contrato de crédito.

05

A **RACE** pode ajudar-me a ler e interpretar as comunicações dos bancos, instituições de crédito e/ou sociedades financeiras?

Sim. No âmbito da sua missão a RACE poderá ajudar o consumidor a interpretar uma comunicação, aconselhando-o sobre os seus direitos e deveres.

06

A **RACE** pode ajudar-me a obter um crédito?

Não. Nenhuma entidade da RACE poderá celebrar diretamente ou intermediar a celebração de qualquer tipo de contrato de crédito.

n7

Como posso renegociar os meus créditos com os bancos, instituições de crédito e/ou sociedades financeiras?

Existem diversos mecanismos de proteção dos consumidores que se encontram em situação económica difícil e que pretendem renegociar os seus contratos de crédito, designadamente:

- o **Plano de Ação para o Risco de Incumprimento** (PARI);
- o **Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento** (PERSI).

As opções dos consumidores serão avaliadas e indicadas, após análise do caso apresentado, em cada consulta.



O que é o PARI e o PERSI?

O **Plano de Ação para o Risco de Incumprimento** (PARI) é um mecanismo de proteção do consumidor bancário, ao abrigo do qual os bancos e instituições de crédito, logo que detetem eventuais indícios de risco de incumprimento, devem avaliar a capacidade financeira do cliente e apresentar-lhe propostas adequadas a evitar o incumprimento efetivo do contrato de crédito (eventual renegociação).

O **Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento** (PERSI) é igualmente um mecanismo de proteção do consumidor bancário, vocacionado para situações de incumprimento efetivo dos contratos de crédito, ao abrigo do qual as instituições de crédito são obrigadas a avaliar a capacidade financeira do cliente e apresentar-lhe propostas adequadas à sua situação financeira (renegociação).

n.º 9

Como é que o **RACE** apoia os consumidores na negociação com os bancos, instituições de crédito e/ou sociedades financeiras?

A **RACE** poderá acompanhar o devedor aquando da negociação entre este e os bancos, instituições de crédito e/ou sociedades financeiras, designadamente:

- na **elaboração de comunicações** para integração dos créditos no PARI ou PERSI;
- na **análise das propostas** apresentadas pelas instituições no âmbito do PARI e do PERSI, nomeadamente quanto à adequação de tais propostas à situação financeira, objetivos e necessidades do cliente bancário.

10

As entidades que integram a **Rede de Apoio ao Consumidor Endividado** podem, no âmbito da sua atuação, representar o consumidor perante os bancos, instituições de crédito e/ou sociedades financeiras?

Não. Está vedada à entidade que integra a Rede qualquer atuação em nome ou por conta do consumidor.

11

Se já existir um processo em Tribunal, posso recorrer ao **RACE**?

Não. A atuação das entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado termina se for proposta ação judicial pela instituição de crédito.

12

A **RACE** pode ajudar-me a obter um advogado(a)?

Sim. A **RACE** poderá, designadamente, auxiliar e prestar todas as informações necessárias para auxiliar o consumidor a requerer apoio judiciário.

13

Como posso agendar uma consulta?

As consultas poderão ser agendadas junto do **Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto** através das seguintes formas:

- Contacto telefónico para o **225 508 349**;
- Comunicação eletrónica para o endereço de email **cicap@cicap.pt**;
- Ou, deslocação presencial às instalações do CICAP sitas na **Rua Damião de Góis, nº 31, loja 6, 4050-225 Porto**.

14

Que documentos devo levar para as consultas?

Não é obrigatória a apresentação de documentação para a realização da consulta. Contudo, deverá fazer-se acompanhar de toda a documentação referente ao(s) crédito(s), designadamente todas as comunicações trocadas com as instituições, para melhor análise.

15

As consultas têm custos associados?

As consultas são **gratuitas** e não têm qualquer custo associado.

TEM DÚVIDAS? **FALE CONNOSCO!**

telemóvel

+351 **225 508 349**

email

cicap@icap.pt

morada

**Rua Damião de Góis, nº 31, loja 6
4050-225 Porto**

