

SERVIÇOS FINANCEIROS: LITÍGIOS E RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL

CÁTIA MARQUES CEBOLA

Doutora em Direito

Professora adjunta na ESTG-Instituto Politécnico de Leiria

EXCERTOS

“Os fatores de surgimento da conflitualidade no sector financeiro prendem-se reiteradamente com a falta de informação e formação do consumidor relativamente a produtos financeiros de contornos complexos, com inúmeras variáveis e vicissitudes, de difícil compreensão por parte de um não especialista na matéria e expostos a riscos elevados pela inerente aléa que os caracteriza”

“Pode ser tentada a conciliação ou proposta às partes a solução que lhe pareça mais adequada, pelo que o mediador poderá assumir uma intervenção mais ativa, não cingindo a sua ação à mera promoção do diálogo, ao contrário da prática corrente no âmbito dos sistemas públicos de mediação”

“A importância que os conflitos financeiros granjeiam à escala mundial manifesta-se na preocupação evidenciada pela criação institucional de centros de arbitragem e mediação para a resolução de disputas no âmbito de operações e produtos financeiros de índole internacional”

“A figura do mediador do crédito, o PERSI e a RACE demonstram uma clara aposta legislativa em instrumentos extrajudiciais de resolução célere e gratuita dos conflitos no sector financeiro, pelo que lhes dedicaremos seguidamente maiores desenvolvimentos”

“O mediador do crédito deve também colaborar com o Banco de Portugal no sentido de contribuir para o cumprimento das normas legais e contratuais em matéria de concessão do crédito”

“A função que confere ao mediador do crédito um carácter singular é, contudo, a de coordenar a aplicação da mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, exercida com a finalidade de contribuir para melhorar o funcionamento do sistema financeiro a este nível”

1. Sistematização dos atuais meios de solução de litígios

Nos primórdios da história a autotutela constituía o meio típico de resolução de conflitos, através do uso da força pelos sujeitos envolvidos numa determinada disputa¹. “*Olho por olho, dente por dente*”, ditava a *Lex Talionis* numa vã tentativa de introduzir uma certa exigência de proporcionalidade no âmbito deste mecanismo.

Proibida desde o direito romano², a autotutela é hoje consentida somente em casos excepcionais e devidamente justificados³. Na verdade e como bem aponta Carnelutti, o emprego da violência para solucionar conflitos torna difícil, senão impossível, a permanência dos homens em sociedade⁴.

Superada a autotutela, e sendo premente garantir a harmonia social e a resolução dos inevitáveis conflitos emergentes em todas as sociedades, despontam, em substituição, sistemas de composição de interesses⁵, os quais, tendo por objeto pretensões e contrapretensões dirigidas aos mesmos bens, as tentam satisfazer através da atribuição ou repartição desses bens, quer pelo recurso a formas processuais, quer por formas não processuais ou extrajudiciais⁶.

Efetivamente, perante a ineludível necessidade de solucionar disputas entre os cidadãos e proibida a autotutela, o Estado sentiu a contingente obrigação de instituir instrumentos de realização da justiça e concretização do direito fundamental à tutela jurisdicional efetiva⁷, em que se consubstanciam os tribunais judiciais. Contudo, o processo judicial não representa o único meio de solução de conflitos. Concomitantemente, coexistem outros mecanismos que concorrem para a composição dos interesses em disputa num concreto conflito, mas que operam fora do cenário judicial, designando-se, por isso, de extrajudiciais⁸ e nos quais poderemos incluir a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Face ao exposto, o atual quadro dos meios de resolução de conflitos compreende a atividade jurisdicional exercida pelos tribunais no âmbito de um processo judicial e, bem assim, os mecanismos que concorrem para a composição do conflito de forma extrajudicial e de que são exemplo paradigmático, no hodierno contexto de realização da justiça, a mediação, a conciliação e a arbitragem.

No âmbito do presente estudo cingiremos a nossa análise aos meios extrajudiciais, por constituírem formas reveladoras de inúmeras vantagens

na resolução dos contemporâneos conflitos financeiros que entretencem as relações jurídicas entre os agentes económicos e os consumidores, ao nível do fornecimento de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de direitos de índole financeira, mormente bancária. Efetivamente, a atual “sociedade de consumo”⁹, aliada à democratização do crédito¹⁰ e à diversificação e acessibilidade de produtos financeiros estão na origem de inúmeros conflitos ligados à concessão de crédito, contratos de seguros ou operações relativas a valores mobiliários, cuja solução se revela imperiosa não só para os consumidores afetados, como para as instituições envolvidas.

2. A resolução extrajudicial de conflitos no setor financeiro

Os fatores de surgimento da conflitualidade no sector financeiro prendem-se reiteradamente com a falta de informação e formação do consumidor relativamente a produtos financeiros de contornos complexos, com inúmeras variáveis e vicissitudes, de difícil compreensão por parte de um não especialista na matéria e expostos a riscos elevados pela inerente aléa que os caracteriza.

Acresce que, nesta sede, inúmeros conflitos assolam consumidores em situação económico-financeira difícil, ou mesmo de iminente insolvência, tornando-se premente a sua resolução através de formas extrajudiciais, mais céleres, sem custos acrescidos, que permitem encontrar por acordo a melhor solução para cada cidadão, possibilitando o cumprimento dos seus compromissos, sem periclitarem a sua sobrevivência diária e a da família a seu cargo e que não acarretam a estigmatização social ainda inerente ao recurso aos tribunais judiciais.

Neste sentido, a mediação sobrevém como o instrumento de participação das partes na resolução dos seus conflitos, permitindo a obtenção de um acordo que ponha cobro à disputa através do diálogo intercedido pelo mediador imparcial ao conflito. No âmbito financeiro, a mediação encontra concretização institucional na figura do Mediador do Crédito (que desenvolveremos no ponto seguinte) e consagração legal no Código de Valores Mobiliários (CodVM)¹¹, competindo à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), nos termos do art. 33º, n.1, do referido diploma, organizar um serviço destinado à resolução de conflitos por mediação entre investidores não qualificados¹², por um lado,

e intermediários financeiros, consultores para investimento, entidades gestoras de mercados regulamentados ou de sistemas de negociação multilateral ou emitentes, por outro.

O Regulamento 23/2000 da CMVM consagra os procedimentos a adotar no âmbito dos seus serviços de mediação, os quais poderão ser solicitados a este organismo, de forma expressa, pelo investidor não institucional ou associação de defesa dos investidores, descrevendo-se o objeto do litígio, a pretensão e os seus fundamentos e a entidade ou entidades visadas (art. 2º do Regulamento). Após a recepção do pedido de mediação e uma vez designado o mediador, notifica-se a entidade ou entidades visadas para que procedam à sua aceitação ou declinem a submissão do conflito a este mecanismo.

Se a mediação for aceite, o mediador reúne-se informalmente com as partes, por forma a averiguar a possibilidade de acordo prévio e delinear a agenda da mediação. O mediador, se considerar que é possível a obtenção do acordo através de contatos informais, pode prescindir de reunir as partes simultaneamente¹³ (art. 5º, n. 2, do Regulamento). Poderá ainda verificar-se uma mediação multilateral quando o mediador agregue e trate conjuntamente vários pedidos dirigidos por pessoas com interesses idênticos e homogêneos, sem prejuízo da intervenção, a título principal ou acessório, de associações de defesa dos investidores, tal como prescreve o art. 4º do predito Regulamento.

Os mediadores escolhidos para cada caso concreto são designados pelo conselho diretivo da CMVM, podendo ser pessoas pertencentes aos seus quadros ou personalidades externas de reconhecida idoneidade e competência (art. 33º, n. 2, CodVM).

No que concerne ao papel do mediador no âmbito da CMVM, prescreve o art. 34º, n. 4, do CodVM, que pode ser tentada a conciliação ou proposta às partes a solução que lhe pareça mais adequada, pelo que o mediador poderá assumir uma intervenção mais ativa, não cingindo a sua ação à mera promoção do diálogo, ao contrário da prática corrente no âmbito dos sistemas públicos de mediação¹⁴.

O procedimento de mediação está sujeito aos princípios de imparcialidade, celeridade e gratuidade (art. 34º, n. 1, do CodVM). A confidencialidade constitui, de igual modo, um baluarte fundamental do procedimento de mediação na CMVM, estando o mediador obrigado a guardar segredo relativamente a todas as informações obtidas no decurso da sua atuação e não podendo a CMVM usar em qualquer processo

quaisquer elementos, cujo conhecimento advenha deste procedimento (art. 34º, n. 3, do CodVM).

O *terminus* da mediação verifica-se ou com a desistência das partes em qualquer fase do procedimento; ou sempre que o mediador considere fundamentadamente ser impossível alcançar qualquer transação entre as partes; ou, por último, quando for obtido acordo que colocará fim ao conflito (art. 6º do regulamento). O acordo resultante da mediação, quando escrito, tem a natureza de transação extrajudicial, ou seja, contrato estabelecido entre as partes (art. 34º, n. 5, do CodVM)¹⁵.

A título de exemplo, o procedimento de mediação da CMVM foi aplicado em 2008 para a resolução de conflitos entre o Banco Comercial Português, S.A. (BCP) e os seus clientes, surgidos entre 2000 e 2001, no âmbito do aconselhamento inadequado a pequenos aforradores por parte das suas sucursais, aquando da subscrição de aumentos de capital¹⁶.

Por outro lado, nas Linhas de Ação da CMVM para o biênio 2011-2012, encontrava-se o reforço do serviço de mediação de conflitos entre investidores e intermediários financeiros, como instância prévia à arbitragem, o que demonstra a aposta desta entidade neste mecanismo extrajudicial.

Com maior tradição no ordenamento jurídico português¹⁷, a arbitragem constitui a forma extrajudicial de resolução de conflitos através do qual um terceiro, o árbitro, decide o litígio que opõe as partes em confronto, impondo-lhes uma decisão vinculativa e, portanto, de cumprimento obrigatório.

No âmbito do direito do consumo, a arbitragem institucionalizada levada a cabo através de centros de arbitragem, aprovados pelo Ministério da Justiça¹⁸, tem assumido uma irrefutável importância. Constituindo entidades especializadas com carácter permanente, os centros de arbitragem de conflitos de consumo permitem aos consumidores obter informação e resolver as suas contendas nesta sede, de forma acessível, célere e tendencialmente gratuita¹⁹. Atualmente estão implementados em Portugal sete centros de arbitragem com competência genérica no âmbito do direito do consumo (Lisboa, Coimbra, Porto, Vale do Cávado, Vale do Ave, Algarve e Região Autónoma da Madeira), a que acresce o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), em Lisboa, com competência supletiva em todo o território nacional, julgando os processos não abrangidos pelos restantes centros regionais²⁰.

O setor financeiro constitui uma fonte inegável de diversos conflitos carreados para os preditos centros de arbitragem, tendo dado entrada nestas entidades 178 processos relativos à banca e 18 relativos a outras atividades de intermediação financeira²¹, somente no ano de 2011.

A importância que os conflitos financeiros granjeiam à escala mundial manifesta-se na preocupação evidenciada pela criação institucional de centros de arbitragem e mediação para a resolução de disputas no âmbito de operações e produtos financeiros de índole internacional, de que o *P.R.I.M.E. Finance – Panel of Recognized International Market Experts in Finance* – nascido em Haia a 16 de janeiro de 2012, é um bom exemplo²². Baseado nas regras de arbitragem e conciliação estabelecidas pela UNCITRAL, o *P.R.I.M.E. Finance* visa prestar assistência na resolução de litígios relativos a transações financeiras complexas, bem como ministrar formações e emitir pareceres neste âmbito.

A mediação sobrevém como o instrumento de participação das partes na resolução dos seus conflitos

Demonstrando a mesma preocupação, mas no âmbito comunitário, foi criada em 2001 na União Europeia a Rede FIN-net, agrupando as entidades nacionais do Espaço Económico Europeu com competência para a resolução extrajudicial de conflitos no setor da banca, seguros e valores mobiliários. O objetivo essencial da predita rede consiste na facilitação da resolução de litígios financeiros ocorridos entre consumidores e agentes económicos sediados em diferentes Estados-membros²³. Com efeito, cada Estado-membro deverá designar um centro de coordenação (*“clearing houses”*) responsável pela admissão à rede dos sistemas internos de resolução extrajudicial de conflitos que sejam compatíveis com as exigências comunitárias, os quais farão ainda a gestão das reclamações apresentadas pelos consumidores europeus. Em Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) constitui o ponto de contacto português.

Desta forma, a resolução de um litígio por um cidadão português com uma entidade sedada num outro Estado-membro passará pela apresentação de uma reclamação junto da CMVM. A predita participação será depois dirigida ao sistema do Estado-membro da entidade reclamada para que a contacte e tente obter a resolução do conflito por acordo. Se o agente económico aceitar a proposta de solução, esta é comunicada ao consumidor, através do seu centro de

coordenação, para efeitos de resolução final do conflito. Em 2011, os membros da FIN-net analisaram 1.854 conflitos transfronteiriços, dos quais 992 incidiam no setor bancário, 518 no setor dos seguros e 315 no setor do investimento (não tendo sido atribuídos a nenhum setor específico 29 casos²⁴). A atividade desenvolvida pela FIN-net revela-se, assim, essencial, ao consumidor para resolver o seu problema com um agente económico estrangeiro, a partir do seu país e na sua língua materna, obtendo ainda a informação relativa aos seus direitos.

3. Novos instrumentos extrajudiciais ao nível do crédito

A atual conjuntura de crise mundial, visível sobretudo no elevado endividamento dos países em geral e, em particular, das famílias e dos consumidores, motivou a crescente regulamentação interna ao nível da concessão de crédito. O ano de 2009 é marcado pela publicação de um conjunto de diplomas legais destinados precisamente a introduzir novas regras neste âmbito.

Desta feita, o DL 133/2009, de 2 de junho²⁵, procedeu à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva 2008/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril, relativa a contratos de crédito aos consumidores; o DL 103/2009, de 12 de maio, criou uma linha de crédito extraordinária destinada à proteção da habitação própria e permanente em caso de desemprego de, pelo menos, um dos mutuários do crédito; o DL 192/2009, de 17 de agosto, criou a taxa anual efetiva revista (TAER) que deve ser apresentada ao consumidor sempre que lhe seja proposta a aquisição de outros produtos ou serviços financeiros e o DL 222/2009, de 11 de setembro, estabeleceu medidas de proteção do consumidor na celebração de contratos de seguro de vida associados ao crédito à habitação.

Na senda destas especiais preocupações surge, também em 2009, a figura do Mediador do Crédito, destinada a defender e promover direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades em relações de crédito, estando regulamentada no DL 144/2009, de 17 de junho.

Em 2012, o setor do crédito volta a vivenciar um novo ímpeto legislativo, com a publicação da Lei 58/2012, de 9 de novembro,

que implementa um regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil e pelo DL 227/2012, de 25 de outubro, que estabelece princípios e regras a observar pelas instituições de crédito na prevenção e na regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito pelos clientes bancários (PERSI), criando, de igual modo, a rede extrajudicial de apoio a esses clientes bancários no âmbito da regularização dessas situações (RACE).

A figura do mediador do crédito, o PERSI e a RACE demonstram uma clara aposta legislativa em instrumentos extrajudiciais de resolução célere e gratuita dos conflitos no sector financeiro, pelo que lhes dedicaremos seguidamente maiores desenvolvimentos.

3.1. O mediador do crédito

O DL 144/2009, de 17 de junho, introduz em Portugal a figura do mediador do crédito, a qual já granjeava concretizações em ordenamentos jurídicos estrangeiros²⁶. O *Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios*²⁷, em Espanha (2002), o *Médiateur du Crédit aux Entreprises*²⁸, em França (2008), ou o *Financial Ombudsman*²⁹, no Reino Unido (2001), são exemplos europeus da consagração de figuras similares ao mediador do crédito.

A primeira advertência e nota prévia a ter em conta na análise desta entidade prende-se com a necessária diferenciação entre o mediador *DO* crédito e o mediador *DE* crédito³⁰. Efetivamente, o ordenamento jurídico português consagra as duas figuras que, não obstante a similitude sonora das suas designações, protagonizam papéis e funções bastantes distintos.

O DL 133/2009, de 2 de junho, no art. 4º, n.1, al. f), define o mediador de crédito como *a pessoa, singular ou colectiva, que não actue na qualidade de credor e que, no exercício da sua actividade comercial ou profissional e contra remuneração pecuniária ou outra vantagem económica acordada: i) apresenta ou propõe contratos de crédito a consumidores; ii) presta assistência a consumidores relativa a actos preparatórios de contratos de crédito diferentes dos referidos na subalínea anterior; ou iii) celebra contratos de crédito com consumidores em nome do credor*³¹. O mediador de crédito constitui, portanto, um operador cuja atividade se traduz na intermediação e fomento de contratos de crédito.

O mediador do crédito, instituído junto do Banco de Portugal³², não pretende estimular a concessão de crédito, mas antes prestar assistência e defender os consumidores na resolução de conflitos que possam surgir nesta sede, tendo por missão, nos termos do art. 3º do DL 144/2009, proteger direitos e garantias dos cidadãos nas relações de crédito que estabeleçam com entidades bancárias ou financeiras³³.

3.1.1. Funções do mediador do crédito

O art. 4º do DL 144/2009 estabelece as competências do mediador do crédito, que poderemos agrupar, de forma genérica, nas seguintes funções:

i) Promover a literacia financeira dos seus usurários

Nesta sede compete ao mediador do crédito divulgar as normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito, promovendo o seu conhecimento e a sua boa aplicação [art. 4º, n.1, al. b)]. Esta função revela uma significativa importância tendo em conta a complexidade que, de uma forma geral, é inerente aos produtos financeiros. Torna-se, por isso, fundamental promover o cabal esclarecimento dos consumidores bancários, devendo o nível de informação prestada ser adaptável aos conhecimentos de cada cliente.

Em cumprimento deste objetivo foi elaborado um documento informativo sobre produtos, institutos jurídicos e conceitos relacionados com o crédito, disponível ao público em geral³⁴ e visando “esclarecer e clarificar o significado de alguns termos com os quais, a maioria das vezes, nos deparamos quotidianamente”³⁵.

ii) Contribuir para o cumprimento de normas legais e contratuais

O mediador do crédito deve também colaborar com o Banco de Portugal no sentido de contribuir para o cumprimento das normas legais e contratuais em matéria de concessão do crédito [art. 4º, n.1, al. c)]. Neste sentido e conforme relatório de atividades³⁶ apresentado em 2009, “foi estabelecido um memorando de entendimento quanto à delimitação de competências no âmbito das respectivas esferas de actuação” entre o Banco de Portugal, nomeadamente com o Departamento de Supervisão Bancária, e o mediador do crédito, definindo-se procedimentos de articulação entre as duas entidades.

O mediador do crédito apoiará, portanto, o Banco de Portugal na atividade de supervisão das entidades financeiras em matéria de práticas

correntes e cumprimento das exigências legislativas em matéria de concessão de crédito.

iii) Acompanhar, emitir pareceres e recomendações ao nível da atividade do crédito e legislação aplicável

Compete ao mediador do crédito emitir pareceres ou dirigir recomendações sobre quaisquer matérias da sua competência [art. 4º, n.1, al. e)] e, bem assim, assinalar deficiências em termos da legislação em vigor nesta sede, podendo indicar sugestões para a sua alteração, revogação ou mesmo promulgação de novos documentos legislativos [art. 4º, n.1, al. f)].

Neste âmbito, em 2010 foi remetida à Secretaria de Estado do Tesouro e Finanças uma recomendação de alteração legislativa no âmbito das condições de acesso ao crédito à habitação por parte de pessoas portadoras de deficiência, relativamente ao alargamento quer das finalidades deste tipo específico de empréstimo, quer do prazo³⁷.

De forma global, o mediador do crédito deve acompanhar a atividade do sector [art. 4º, n.1, al. g)].

O procedimento de mediação está sujeito aos princípios de imparcialidade, celeridade e gratuidade

iv) Mediação

A função que confere ao mediador do crédito um carácter singular é, contudo, a de coordenar a aplicação da mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, exercida com a finalidade de contribuir para melhorar o funcionamento do sistema financeiro a este nível [art. 4º, n. 1, al. d)]. Como assinala João Amaral Tomaz, nesta sede o mediador do crédito “intervém em situações de impasse entre as partes, procurando aproximar as suas posições e as suas propostas, canalizando os seus esforços no sentido de atingir um acordo, mantendo, porém, sempre a sua imparcialidade e independência”³⁸.

Nos seis meses de exercício da atividade do mediador do crédito em 2009 foram aceites 40 processos para mediação, número que se repetiu em 2010, mas que ascendeu a 93 em 2011, representando um acréscimo de 132,5% face aos processos aceites em 2010 para mediação³⁹.

No que concerne às matérias objeto de mediação, a maior percentagem verifica-se no âmbito da reestruturação e consolidação de

créditos dos particulares, seguindo-se questões inerentes ao crédito à habitação, obtenção de crédito pessoal e acesso ao crédito por parte de empresas. A atividade de mediação tem-se concretizado na renegociação das condições de cartões de crédito, na consolidação de créditos contraídos junto da mesma entidade, na obtenção do financiamento pretendido ou no alargamento dos prazos de empréstimos⁴⁰.

Em termos de resultados verifica-se que o grau de sucesso das mediações se cifra em 50%, considerando-se o conjunto dos anos de 2009 a 2011, o que é revelador da capacidade de resolução de conflitos deste mecanismo em sede financeira.

3.1.2. Procedimento de mediação

Perante um conflito com a instituição de crédito ou sociedade financeira, o cliente bancário que não consiga ver consagrada a sua pretensão relativamente a determinado produto ou crédito poderá enviar um pedido de mediação ao mediador do crédito, através de carta, fax, telefone ou correio eletrónico, identificando o requerente e descrevendo os fundamentos das suas reivindicações (art. 5º do DL 144/2009).

Após a recepção do pedido, o mediador do crédito o analisará preliminarmente, por forma a avaliar a sua admissibilidade, designadamente se cabe no âmbito das suas funções, comunicando ao requerente, no prazo de cinco dias, a decisão de aceitação ou indeferimento liminar da sua solicitação. O processo poderá ser enviado a outra entidade se for verificada a incompetência do mediador do crédito ou, ainda, ficar pendente se forem solicitados elementos complementares ao requerente.

Tendo sido aceite o pedido pelo mediador do crédito, o processo é enviado à instituição financeira ou de crédito reclamada, para que esta proceda à reanálise da pretensão do cliente reclamante, no prazo de cinco dias úteis após a recepção do processo, podendo verificar-se dois cenários distintos:

(1) A instituição reclamada revê e aceita as reivindicações do cliente, comunicando a sua decisão ao mediador do crédito, altura em que o processo termina;

(2) O processo de mediação prossegue com vista à negociação e obtenção de um acordo entre as partes envolvidas, sob a égide da atuação mediadora do mediador do crédito. Nesta segunda situação, ou o acordo é obtido com sucesso ou, pelo contrário, o mediador do crédito dá por terminado o processo sempre e quando verificar fundamentamente

a impossibilidade de produção de um acordo entre as partes, podendo, contudo, emitir uma recomendação à instituição financeira envolvida.

O procedimento aqui sucintamente exposto, atendendo de igual modo à redação do art. 5º, n. 2, do DL 144/2009, indicia uma situação de submissão obrigatória inicial à mediação para a instituição financeira ou de crédito, ao arripio do princípio da voluntariedade que caracteriza genericamente este mecanismo (*v. g.* art. 249º-A, n.1, CPC). Efetivamente, quando o mediador do crédito aceita o processo, enviará carta ao requerente e à instituição de crédito, com a qual se dá por iniciada a mediação. Assim, no decurso deste processo poderá, de facto, a instituição de crédito não ceder na sua posição relativamente à pretensão do cliente, desistindo do processo, pelo qual este terminará. Contudo, terá de participar no procedimento desencadeado pelo requerente, constituindo por isso uma imposição participativa, ainda que apenas inicial.

Por outro lado, não é referida ou exigida ao mediador do crédito (ou restantes membros do conselho que compõem esta entidade) formação específica em mediação. Sobre esta questão refere-nos Catarina Frade⁴¹ que o “profissionalismo do mediador é um dos aspectos que mais pode contribuir para o êxito ou o fracasso de uma negociação” e que, como dá conta a autora, são contemplados, por exemplo nos cursos de formação de mediadores promovidos pelo *Observatoire du Crédit e de l'Endettement* belga. Exigir ou ministrar ao mediador do crédito técnicas e instrumentos de mediação poderia melhorar os resultados obtidos por esta entidade, bem como dignificaria e qualificaria o papel exercido por ele.

3.2. O PERSI – Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento

O DL 227/2012, de 25 de outubro, veio estabelecer um conjunto de medidas tendentes a prevenir situações de incumprimento de contratos de crédito e, bem assim, regularizar situações de incumprimento por parte de consumidores que se revelem incapazes de satisfazer os seus compromissos financeiros.

Norteadado por este último objetivo, o Governo criou, através do referido diploma, o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (abreviadamente, PERSI) visando as situações de clientes bancários já em mora relativamente ao cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito (art. 12º). Em causa estará um modelo de negociação entre o cliente bancário incumpridor

e a instituição de crédito para regularização de uma situação de inadimplemento, de forma prévia e externa aos tribunais⁴².

No que concerne ao âmbito de aplicação do PERSI, o art. 2º do DL 227/2012 abrange a quase globalidade dos contratos de crédito celebrados com clientes individuais ou particulares, designadamente os contratos de crédito para habitação própria permanente [al. *a*)], garantidos por hipoteca [al. *b*)] e contratos de crédito ao consumo (regulados pelo DL 133/2009, de 2 de junho), com exclusão da locação de bens móveis de consumo [als. *c*) e *d*)]. Estarão em causa, por exemplo, contratos de cartões de crédito, créditos pessoais para financiamento automóvel, entre outros.

Em termos procedimentais, o PERSI desenrola-se em três fases essenciais:

1.ª fase – Desencadeamento do procedimento, competindo à própria entidade bancária, 15 dias após a verificação de uma situação de mora por parte do seu cliente, levar a cabo as diligências tendentes a apurar as razões que justificaram o incumprimento (art. 13º). Se persistir a situação de inadimplemento, a entidade financeira terá de obrigatoriamente integrar o cliente faltoso no PERSI entre o 31º dia e o 60º dia subsequentes ao vencimento da obrigação (art. 14º, n. 1).

Note-se que, não obstante a obrigação prescrita por parte da entidade credora, também o cliente poderá solicitar, por iniciativa própria, a sua integração neste procedimento (art. 14º, n. 2). Por outro lado, havendo um alerta prévio por parte do próprio cliente relativamente a um eventual risco de incumprimento, ele será integrado no PERSI assim que se efetive o inadimplemento anunciado, sem terem de correr quaisquer outros prazos.

A entidade de crédito deverá informar o cliente da sua integração no PERSI no prazo máximo de cinco dias após a verificação desta (art. 14º, n. 4). Se as situações de incumprimento se verificarem relativamente a vários contratos de crédito, deve ser desencadeado um único procedimento abrangendo as relações creditícias desse cliente na mesma instituição financeira (art. 14º, n. 3).

2.ª fase – Avaliação e apresentação de propostas. Após a integração de um cliente no PERSI, a instituição de crédito deve avaliar a capacidade financeira do seu cliente, por forma a apurar se o incumprimento das suas obrigações creditícias se deve a razões pontuais e ultrapassáveis ou se antes o inadimplemento é o resultado da inabilidade patente e prolongada do devedor (art. 15º, n. 1). Na pendência da predita avaliação, a entidade de

crédito poderá solicitar ao cliente informações e documentos (na estrita medida em que se considerem necessários e adequados), devendo estes ser prestados no prazo máximo de 10 dias (art. 15º, n.ºs 2 e 3).

No âmbito da avaliação suprarreferida e nos 30 dias seguintes à integração do cliente bancário no PERSI, a entidade financeira comunica-lhe a sua apreciação, a qual poderá apontar:

– que o seu cliente revela uma incapacidade financeira para prosseguir atempadamente o cumprimento das suas obrigações relativas aos contratos de crédito em vigor, sendo, por isso, inviável a estipulação de qualquer acordo de cumprimento [art. 15º, n. 4, *a*)];

– ou que, pelo contrário, o cliente evidencia capacidade financeira suficiente para reembolsar o capital mutuado ou para cumprir com o pagamento dos juros vencidos e vincendos, devendo-lhe ser apresentada uma proposta de concretização dos objetivos estabelecidos através, por exemplo, da renegociação das condições do contrato ou da sua consolidação com outros contratos de crédito [art. 15º, n. 4, *b*)], encetando-se uma fase seguinte de negociação.

3.ª fase – Negociação, dispondo o cliente de 15 dias, após o recebimento da(s) proposta(s) de regularização da situação de incumprimento, para se pronunciar sobre ela(s), podendo manifestar a sua recusa ou propor alterações à proposta inicial:

– em caso de rejeição da proposta por parte do cliente bancário, a entidade financeira poderá ainda apresentar nova proposta sempre que considere existirem alternativas apropriadas à situação do seu cliente (art. 16º, n. 1);

– se forem apresentadas alterações ou eventualmente sugerida uma outra proposta pelo cliente bancário, a entidade financeira terá 15 dias para recusar, aceitar ou apresentar ainda outras opções (art. 16º, n. 2).

A obtenção de um acordo de cumprimento entre o cliente bancário e a sua entidade de crédito implicará a vinculação das partes às novas condições contratualizadas e, bem assim, a cessação da situação de inadimplemento do cliente.

A aplicação do PERSI a um determinado cliente envolverá para este um conjunto de garantias indispensáveis à boa prossecução do

O acordo resultante da mediação, quando escrito, tem a natureza de transação extrajudicial, ou seja, contrato estabelecido entre as partes

procedimento de negociação, estando a instituição de crédito, nos termos do art. 18º, n. 1, impedida de: (1) resolver o contrato de crédito com fundamento em incumprimento; (2) de intentar qualquer ação judicial tendente à satisfação do seu crédito [com exceção dos procedimentos cautelares adequados à efetivação do direito de crédito – art. 18º, n. 2, al. *a*)]; (3) ceder a terceiro uma parte ou a totalidade do crédito [excluída a cedência de créditos para efeitos de titularização – art. 18º, n. 2, al. *b*)]; ou transmitir a sua posição contratual [exceto se a cessionária for também uma outra instituição de crédito, devendo esta, neste caso, prosseguir o PERSI iniciado pela cedente – art. 18º, n. 2, al. *c*), e n. 3].

Para contratos de crédito garantidos através de fiança e sendo o fiador interpelado para cumprir as obrigações em mora, a instituição de crédito terá de desencadear o PERSI com esse fiador sempre que este o solicite (art. 21º).

A extinção do PERSI ocorre com a verificação de uma das seguintes circunstâncias, prescritas no art. 17º, n. 1:

- pagamento integral das quantias mutuadas em falta ou extinção da obrigação em mora [al. *a*)];
- obtenção de um acordo relativamente à regularização integral do incumprimento [al. *b*)];
- no 91º dia subsequente à data de integração do cliente bancário no PERSI, salvo se for acordada a sua prorrogação [al. *c*)];
- ou com a declaração de insolvência do cliente [al. *d*)].

A instituição de crédito poderá ainda extinguir o PERSI, por iniciativa própria, nos termos do n. 2 do art. 17º, designadamente se for realizada penhora ou decretado arresto a favor de terceiro sobre os bens do devedor [al. *a*)]; se a avaliação da instituição de crédito fizer concluir pela inexistência de capacidade financeira do cliente bancário para a integral regularização da situação de incumprimento [al. *c*)]; se o cliente recusar as propostas apresentadas pela instituição de crédito ou se esta rejeitar as alterações sugeridas pelo cliente [als. *f*) e *g*)]; ou ainda se o cliente praticar atos suscetíveis de pôr em causa os direitos ou as garantias da instituição de crédito (*v.g.*, destruição do imóvel objeto da garantia do crédito).

Não obstante a extinção deste procedimento por inexistência de acordo entre as partes, o cliente bancário mantém a possibilidade de solicitar a intervenção do mediador do crédito, nos termos do art. 22º, mantendo de igual modo todas as garantias legalmente consagradas no art. 18º, pelo período de 30 dias.

Face ao exposto percebe-se que o PERSI representa uma tentativa de resolução extrajudicial de conflitos relativos ao incumprimento de contratos de crédito, através da negociação direta entre as partes, sem a intervenção de um terceiro, como se verifica ao nível do mediador do crédito. O cliente bancário assumirá a defesa dos seus interesses, discutindo diretamente a sua situação creditória com o banco e, se a negociação for bem sucedida, as partes obterão o acordo que porá fim ao conflito. Pese embora o *empowerment* preconizado ao cliente bancário no âmbito do PERSI, este poderá ser acompanhado e apoiado pelas entidades que integrem a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, as quais não representam o consumidor, mas poderão prestar as informações e auxiliar na avaliação das propostas apresentadas pela entidade financeira na predita negociação [art. 27º, n. 2, al. c)], como veremos seguidamente.

3.3. A RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Criada pelo DL 227/2012, de 25 de outubro, e regulada pela Portaria 2/2013, de 2 de janeiro, a RACE constitui uma rede extrajudicial que visa integrar as entidades disponíveis para prestar informações, aconselhar e acompanhar consumidores que se encontrem em risco de incumprir ou estejam já em mora relativamente a contratos de crédito celebrados com instituições financeiras.

Poderão agregar a RACE, nos termos da Portaria 2/2013, pessoas coletivas de direito público ou privado que cumpram as condições gerais previstas no art. 24º do DL 227/2012, designadamente que se encontrem legalmente constituídas; que possuam a sua situação regularizada face à administração fiscal e à segurança social; e que integrem um responsável pela coordenação do serviço a prestar com formação na área financeira⁴³. Para o efeito devem solicitar o seu reconhecimento junto da Direção-Geral do Consumidor (nos termos explicitados no art. 3º da Portaria 2/2013), que decidirá da sua integração na RACE após parecer do Banco de Portugal (art. 6º da Portaria 2/2013). Poderão, portanto, integrar a RACE as associações de defesa dos consumidores, os Centros de Informação Autárquica ao Consumidor (CIAC), os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, entre outras entidades já em funcionamento nesta sede⁴⁴.

Constituem funções das preditas entidades, nos termos do art. 27º, n. 2, do DL 227/2012, prestar informações ao cliente bancário relativamente aos seus direitos e deveres numa situação de incumprimento

do contrato de crédito e, bem assim, no âmbito do PERSI (al. *a*); auxiliar a análise das propostas apresentadas pela entidade financeira no PERSI e no PARI, em concreto quanto à adequação de tais propostas à situação financeira e objetivos do cliente bancário (al. *b*); acompanhar o cliente bancário na negociação com a entidade financeira no âmbito do PERSI (al. *c*); prestar outras informações em matéria de endividamento e sobre-endividamento (al. *d*); e, ainda, apoiar o cliente bancário na avaliação da sua capacidade financeira (al. *e*). Não obstante o amplo leque de funções adstritas às entidades integrantes da RACE, estas estão impedidas, segundo o n. 4 do art. 27º, de atuar em representação ou por conta dos clientes bancários, designadamente nas suas relações com a entidade financeira, e também não poderão adotar mecanismos de conciliação, mediação ou arbitragem, tendo em vista a obtenção dos acordos no âmbito do PERSI e PARI⁴⁵.

As entidades que integram a RACE devem respeitar os princípios da independência e imparcialidade

No exercício das funções que lhes estão cometidas, as entidades que integram a RACE devem respeitar os princípios da independência e imparcialidade (não lhes competindo assumir a defesa dos interesses de qualquer parte envolvida no conflito) e, de igual modo, os princípios de legalidade, de transparência, de celeridade e de elevado rigor técnico (art. 29º do DL 227/2012). A sua atuação está ainda sujeita ao princípio da confidencialidade, a que estão adstritos todos os que intervierem nos procedimentos desenrolados, dever este que se mantém mesmo após a cessação das funções de qualquer colaborador (art. 30º do DL 227/2012). Por outro lado, todo o apoio prestado no âmbito da RACE será gratuito, não podendo ser cobrados quaisquer encargos (tal como prescreve o art. 28º do DL 227/2012).

A RACE constitui, assim, o vértice de apoio ao cliente bancário em sede de contratos de crédito, na trilogia criada pelo Governo no âmbito do DL 227/2012. Efetivamente, se o PERSI vincula as instituições financeiras, visando obtenção de um acordo extrajudicial para uma situação de incumprimento através de negociação direta com o cliente bancário, a RACE pretende agregar as entidades que prestem apoio no âmbito daquele procedimento, podendo ainda intervir o mediador do crédito se o acordo não for obtido por negociação⁴⁶.

Notas

¹ A autotutela traduzia, portanto, a resolução do conflito por ação dos próprios titulares dos interesses em litígio, caracterizando-se, segundo Alcalá-Zamora y Castillo, pela verificação de duas notas essenciais: por um lado, a ausência de um juiz distinto das partes e, por outro lado, a imposição da decisão por uma das partes. ALCALÁ-ZAMORA y CASTILLO, Niceto, *Proceso, autocomposición y autodefensa*, 2. ed. UNAM, México, 1970, pp. 35 e ss..

² Como refere Calamandrei, “la prohibición de la autodefensa, establecida en forma general por el derecho romano [cfr. *Digesto*, IX, 2, 45, § 4, y *Digesto* XLVIII, 7,7], desaparece en el período medieval y también en la edad moderna, en que las bárbaras concepciones de origen germano pusieron en boga por varios siglos, como forma de resolución de los conflictos, el duelo y la venganza: solo en las legislaciones contemporáneas, a través del influjo del derecho canónico, la prohibición vuelve, en forma general y absoluta”. CALAMANDREI, Piero, *Instituciones de Derecho Procesal Civil según el nuevo Código*, Depalma, Buenos Aires, 1943, p. 147.

³ Em concreto no âmbito da ação direta (art. 336 do CC), da legítima defesa (art. 337 do CC) e do estado de necessidade (art. 339 do CC), se e apenas quando verificados os respectivos requisitos legais.

⁴ CARNELUTTI, Francesco, *Sistema de Derecho Procesal Civil—Tomo I: Introducción y Función del Proceso Civil*, tradução de Niceto Alcalá-Zamora y Castillo e Santiago Sentís Melendo, Uteha Argentina, Buenos Aires, 1944, pp. 11-12.

⁵ Adotamos a designação “sistemas de composição” de Soveral Martins. SOVERAL MARTINS, *Processo e direito processual – noções complementares*, v. I, Centelha, Coimbra, 1985, p. 38. Também encontramos esta ideia em Carnelutti que definia o processo como “una operación mediante la que se obtiene la composición del litigio”. CARNELUTTI, Francesco, *Sistema de derecho procesal civil...*, cit., p. 49.

⁶ No âmbito dos preditos sistemas, e tendo em conta o sujeito que exerce a atividade de composição do conflito, a doutrina distingue a autocomposição (que integra os mecanismos como a negociação, mediação ou conciliação, através dos quais as próprias partes em conflito resolvem a disputa que as entretece), da heterocomposição (quando a resolução do litígio é levada a cabo por um terceiro externo ao conflito, dotado de um poder compositivo heterónimo, como o juiz ou o árbitro). SOVERAL MARTINS, Alfredo, *Processo e direito processual – noções complementares*, v. I, Centelha, Coimbra, 1985, pp. 38-41.

⁷ Atualmente consagrado no art. 20º da Constituição da República Portuguesa de 1974.

⁸ Carnelutti recorria à expressão “equivalentes jurisdiccionales” para designar outros meios para alcançar a mesma finalidade do processo judicial, abarcando nesta categoria figuras como a transação, a conciliação, o compromisso, mas também o reconhecimento e a renúncia. Para este autor o que estava em causa na predita categoria seriam formas de terminar o processo sem exercício de uma atividade jurisdicional. Não adotamos por isso a mesma terminologia, uma vez que a aplicação de meios como a mediação, a conciliação ou a arbitragem pode existir antes ou independentemente de

um processo, tendo como objetivo principal pôr termo ao conflito e não finalizar qualquer processo. O *terminus* do processo será, assim, uma consequência possível da aplicação de um meio extrajudicial de resolução de conflitos e não a finalidade primordial dos preditos mecanismos. CARNELUTTI, Francesco, *Sistema de derecho procesal civil...*, cit., pp. 183-212.

⁹ Termo que designa, de forma geral, as sociedades industrializadas que, face ao seu elevado nível de desenvolvimento industrial, se caracterizam pelo consumo massivo de bens e serviços. Segundo Robert Rochefort, a predita designação terá sido utilizada pela primeira vez num artigo de Jean-Marie Domenach, publicado na revista *Espirit* em 1957. ROCHEFORT, Robert, *La société des consommateurs*, Odile Jacob, Paris, 2001.

¹⁰ Sobre a democratização do crédito inerente às sociedades de consumo, veja-se, entre outros, MARQUES, Maria Manuel Leitão *et al.*, *O endividamento dos consumidores*, Almedina, Coimbra, 2000 e MARQUES, Maria Manuel Leitão e FRADE, Catarina, “Uma sociedade aberta ao crédito”, *Subjudice*, n. 24, 2003, pp. 27-34.

¹¹ Aprovado pelo Decreto-Lei 486/99, de 13 de novembro.

¹² Também designados de investidores não institucionais ou “pequenos investidores”, por contraposição aos investidores qualificados consagrados no art. 30 do Código de Valores Mobiliários.

¹³ O procedimento de mediação inerente aos serviços prestados pela CMVM inicia-se, portanto, com reuniões separadas entre as partes, prática contrária à verificada no âmbito dos serviços públicos de mediação em Portugal, mas que poderá ser justificada por permitir um conhecimento prévio dos factos em conflito. Por outro lado, os conflitos financeiros têm inerentes, de forma geral, questões objetivas e não emocionais, pelo que o tratamento afetivo do conflito através da reunião das partes em simultâneo é, consequentemente, dispensado. Nos E.U.A. a prática de mediação concretiza-se, em regra, através de reuniões separadas, apenas se reunindo as partes na fase final de assinatura do acordo. Analisando as vantagens de reuniões separadas na mediação, veja-se SINGER, Linda R., *Settling Disputes: Conflict Resolution in Business, Families, and the Legal System*, 2. ed. Westview Press, Boulder, 1994, p. 23.

¹⁴ Sobre o modelo de mediação vigente no âmbito dos sistemas públicos de mediação em Portugal (nas áreas Familiar, Penal, Laboral e nos Julgados de Paz), veja-se GOUVEIA, Mariana França, *Curso de resolução alternativa de litígios*, 1a. ed. Almedina, Lisboa, 2011, pp. 42-43.

¹⁵ Apenas constituindo título executivo nos termos estabelecidos no Código de Processo Civil ou legislação avulsa.

¹⁶ Para mais informações relativas ao procedimento de mediação do BCP na CMVM, consulte-se o seguinte endereço eletrónico, acessido em 6 de janeiro de 2013, <http://web3.cmvm.pt/sdi2004/emitentes/docs/FR19298.pdf>.

¹⁷ José Duarte Nogueira aponta o século XIII como marco referencial relativamente às origens históricas da arbitragem em Portugal, pelos vestígios desta figura encontrados nas denominadas leis “As Sete Partidas”. José Duarte Nogueira *apud* PEDROSO, João e CRUZ, Cristina, *A arbitragem*

institucional: um novo modelo de administração de justiça – o caso dos conflitos de consumo, Centro de Estudos Sociais, Coimbra, 2001, pp. 168 e ss.

¹⁸ Nos termos do Decreto-Lei 425/86, de 27 de dezembro.

¹⁹ Referimos *tendencialmente gratuita* na medida em que alguns Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (*v. g.* o CICAP do Porto e o CIAB de Braga) têm protagonizado a adoção de pagamento de custas em resposta ao aumento progressivo das suas competências, por exemplo, em matéria de serviços públicos essenciais (Lei 6/2011, de 10 de março, que introduz a arbitragem necessária para os agentes económicos no art. 15º da Lei 23/96, de 26 de Julho).

²⁰ São ainda de referir, em termos de competência setorial e, portanto, julgando conflitos específicos em razão da matéria, o CASA (para o setor automóvel), o CIMPAS (no âmbito dos seguros) e o ARBITRARE (para a Propriedade Industrial, Nomes de Domínio, Firmas e Denominações).

²¹ Consultar Estatísticas da Justiça em http://www.siej.dgpj.mj.pt/web/eis/index.jsp?usern_ame=Publico&pgmWindowName=pgmWindow_634928254696406250, acessado em 28 de dezembro de 2012.

²² Para mais informações relativas a este Centro, veja-se a sua página especializada em www.primefinancedisputes.org.

²³ Sobre a FIN-net, veja-se, entre outros, CATARINO, Luís/ PEIXE, Manuela/ OLIVEIRA, Raquel, “Os meios extrajudiciais de resolução de conflitos no Mercado de Valores Mobiliários. Apontamento para uma justiça de proximidade”, *Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários*, n. 11, CMVM, agosto 2001.

²⁴ Ver Relatório de Atividade da FIN-net relativo ao ano de 2011, disponível em http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/activity/2011_en.pdf, acessado em 28 de dezembro de 2012.

²⁵ Alterado pelo DL 72-A/2010, de 18 de junho.

²⁶ TOMAZ, João Amaral, “O Mediador do Crédito”, *inforBANCA*, ano XXIII, n.88, IFB/APB, Lisboa, abril-junho 2011, p. 27.

²⁷ Criado pela Lei 44/2002, de 22 de novembro, esta figura foi substituída, através da Lei 2/2011, de 4 de março, pelos respetivos serviços de reclamações das três instituições supervisoras espanholas (*Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores e Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*).

²⁸ Sobre esta figura no ordenamento jurídico francês, veja-se a seguinte página especializada, acessada a 28 de dezembro de 2012, <http://www.mediateurducredit.fr/>.

²⁹ Em resultado do *Financial Services and Markets Act 2000*. Sobre esta figura no sistema inglês, veja-se a página especializada <http://www.financial-ombudsman.org.uk/>, acessada a 28 de dezembro de 2012.

³⁰ Também se referindo a esta distinção, veja-se TOMAZ, João Amaral, “O Mediador do Crédito”, *cit.*, p. 29.

³¹ O art. 25º do predito diploma regulamenta ainda a atividade e as obrigações dos mediadores de crédito.

³² Ver art. 1º do DL 144/2009.

³³ Nos termos do art. 1º, n. 2 do DL 144/2009, o mediador do crédito é nomeado por Resolução do Conselho de Ministros, de entre pessoas com reconhecida idoneidade, disponibilidade e qualificação profissional. João Amaral Tomaz ocupou o lugar de primeiro Mediador do Crédito em Portugal, cargo atualmente exercido por Maria Clara Domingues Machado (Resolução do Conselho de Ministros n. 5/2012, de 24 de janeiro).

³⁴ Equede ser consultado em http://www.mediadordocredito.pt/SiteCollectionDocuments/literacia_financeira.pdf, acessado em 28 de dezembro de 2012.

³⁵ TOMAZ, João Amaral, “O Mediador do Crédito”, *cit.*, p. 28.

³⁶ Atualizado em 2011 e disponível em <http://www.bportugal.pt/pt-pt/publicacoes/intervencoes/outrosorganismos/MC/Paginas/default.aspx>, acessado em 29 de dezembro de 2012.

³⁷ Vide *Relatório de Atividades do Mediador do Crédito 2010*, pp. 18-19, disponível em <http://www.bportugal.pt/pt-pt/publicacoes/intervencoes/outrosorganismos/MC/Paginas/default.aspx>, acessado em 28 de dezembro de 2012.

³⁸ TOMAZ, João Amaral, “O Mediador do Crédito”, *cit.*, p. 28.

³⁹ Dados recolhidos dos Relatórios de Atividades do Mediador do Crédito já referenciados anteriormente.

⁴⁰ Ver *Relatório de Atividades do Mediador do Crédito 2010*, p. 7, disponível em <http://www.mediadordocredito.pt/pt-PT/publicacoes/Paginas/default.aspx?theme=RELAT%C3%93RIOS>, acessado em 28 de dezembro de 2012.

⁴¹ FRADE, Catarina, “A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobre-endividamento”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n. 65, maio 2003, p. 121.

⁴² O presente procedimento não se deverá confundir com o PARI – Plano de Ação para o Risco de Incumprimento, também regulado pelo DL 227/2012, de 25 de outubro, no art. 11. O PARI deve ser elaborado e implementado por cada instituição de crédito, visando o acompanhamento permanente da execução dos contratos de crédito, por forma a avaliar e detetar quaisquer indícios demonstrativos da incapacidade financeira iminente de cada cliente bancário, para que sejam propostas soluções em caso de risco efetivo de incumprimento. O PARI tem, assim, adstrita uma função prévia e preventiva de uma situação de inadimplemento contratual.

⁴³ Acresce que, nos termos do art. 25º do DL 227/2012, todos os que colaborem com as entidades integrantes da RACE devem cumprir cumulativamente os seguintes requisitos: (1) serem pessoas de reconhecida idoneidade para o desempenho das funções exigidas nesta sede; (2) possuírem a escolaridade obrigatória; (3) possuírem adequados conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária. No que concerne a este último requisito, a Portaria 2/2013 no seu art. 4º vem prescrever que os conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária de um funcionário ou colaborador da entidade integrante da RACE, se

comprovam pela formação profissional ou grau de licenciatura adequados, cujo plano curricular integre formação geral e específica nas mencionadas áreas do saber.

⁴⁴ Segundo declarações do Secretário de Estado Adjunto da Economia e Desenvolvimento Regional, Almeida Henriques, no primeiro trimestre de 2013 deverão integrar a RACE oito entidades e 20 centros espalhados no país. Veja-se o endereço eletrónico, acedido a 6 de janeiro de 2012, <http://www.portugal.gov.pt/pt/os-ministerios/ministerio-da-economia-e-do-emprego/mantenha-se-atualizado/20121218-seaedr-rede-extrajudicial.aspx>.

⁴⁵ Este último obstáculo parece-nos resultar da separação de funções pretendida pelo Governo, designadamente, em relação ao mediador do crédito.

⁴⁶ A redação do presente artigo terminou em 7 de janeiro de 2013.