



COMISSÃO EUROPEIA - COMUNICADO DE IMPRENSA

Consumidores: UE investiga sítios Web de crédito ao consumo – Um mercado pouco eficiente para os consumidores

Bruxelas, 10 de janeiro de 2012 – Alguma vez considerou assinar um contrato para obter um empréstimo pessoal, um cartão de crédito ou outro tipo de crédito ao consumo e descobriu que afinal tudo era mais caro do que esperado inicialmente? Foi realizada uma investigação a nível da UE aos sítios Web com ofertas de crédito ao consumo para verificar se os consumidores recebem todas as informações a que têm direito nos termos da legislação de defesa do consumidor da UE¹, antes de assinarem um contrato de crédito ao consumo. As autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação verificaram mais de 500 sítios Web nos 27 Estados-Membros, na Noruega e na Islândia. 70 % (393) dos sítios serão objeto de uma investigação mais aprofundada sobre os seguintes problemas principais: a publicidade não inclui as informações normalmente exigidas, as ofertas omitem informações essenciais para a tomada de decisão e a apresentação dos custos é enganosa. As autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação deverão entrar em contacto com as instituições financeiras e os intermediários de crédito quanto às irregularidades suspeitas e solicitar esclarecimentos ou a adoção de medidas corretivas. A investigação verificou em especial a aplicação da diretiva sobre o crédito ao consumo (recentemente transposta nos Estados-Membros), que pretende permitir que os consumidores compreendam e comparem mais facilmente as ofertas de crédito.

John Dalli, Comissário Europeu responsável pela Defesa do Consumidor, declarou que «Ao procurarem crédito, as pessoas descobrem por vezes que esse crédito é mais dispendioso do que inicialmente previsto, porque algumas informações importantes são frequentemente omitidas ou transmitidas de forma pouco clara. O crédito ao consumo nem sempre é fácil de compreender, razão pela qual existe legislação europeia em vigor para ajudar os consumidores a tomar decisões informadas. É, por isso, muito importante que as empresas forneçam aos consumidores as informações corretas que lhes são necessárias. E compete à Comissão trabalhar em conjunto com as autoridades nacionais para o efeito.»

Este tipo de investigação (em inglês, «**Sweep**») visa garantir a aplicação da legislação da UE. É conduzida pela UE e executada pelas autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação que realizam, simultaneamente, uma verificação coordenada de eventuais violações da legislação relativa à defesa do consumidor num determinado setor. A seguir, as referidas autoridades contactam os operadores, solicitando-lhes a adoção de medidas corretivas sobre as irregularidades suspeitas. A operação «**Consumer Credit sweep**» teve lugar em setembro de 2011.

¹ Ver diretiva sobre o crédito ao consumidor, diretiva relativa à comercialização à distância de serviços financeiros, diretiva relativa às práticas comerciais desleais, diretiva sobre o comércio eletrónico e diretiva sobre cláusulas contratuais abusivas.

Seis países efetuaram uma investigação mais aprofundada «**Sweep Plus**» a **57 sítios Web**, a fim de verificar a sua conformidade com as normas em matéria de defesa do consumidor, incluindo o sistema de pagamento, o tratamento das queixas e os termos e condições.

O mercado investigado é utilizado diariamente pelos consumidores. Em 2010, as instituições financeiras da zona euro afetaram mais de 600 mil milhões de euros a crédito ao consumo².

Resultados

De **562 sítios Web** originalmente investigados, apenas 30 % estão em conformidade com as normas da UE de defesa do consumidor, devendo 70 % dos sítios (393) ser objeto de investigação suplementar. Os principais problemas identificados foram os seguintes:

- **omissão de informações na publicidade do crédito ao consumo:** em 258 (46 %) dos sítios Web, a publicidade não apresenta todas as informações normalmente exigidas pela diretiva sobre o crédito ao consumo, por exemplo: i) taxa anual efetiva global (TAEG), indispensável para comparar as ofertas, ii) informação sobre a inclusão de taxas relativas a serviços indiretos obrigatórios (por exemplo, seguros) no custo total ou iii) informação sobre a duração do contrato de crédito;
- **omissão de informações importantes sobre a oferta:** 244 (43 %) dos sítios Web não apresentam informações claras sobre todos os elementos do custo total, por exemplo: i) tipo de taxa de juro (fixa, variável ou ambas), ii) duração do crédito (se aplicável) e iii) outros custos associados ao crédito (por exemplo, comissões iniciais para a concessão do crédito);
- **apresentação enganosa dos custos:** o preço do crédito indicado de forma falsa ou suscetível de induzir em erro os consumidores, por exemplo: i) na forma de cálculo do preço ou ii) não informando os consumidores sobre os custos indiretos do crédito (por exemplo, um seguro obrigatório). Este tipo de problema foi constatado em 116 sítios Web (20 %).

Sweep Plus

Seis países (Itália, Estónia, Letónia, Lituânia, Eslováquia e Suécia) investigaram de forma mais aprofundada 57 dos sítios Web inicialmente verificados, no âmbito da operação Sweep Plus. Os principais problemas detetados respeitam às informações pré-contratuais e às condições contratuais.

Qual a próxima etapa?

Será agora iniciada a fase de execução. Nas próximas semanas e meses, os operadores serão contactados pelas **autoridades nacionais** e convidados a prestar esclarecimentos ou a corrigir os respetivos sítios Web. Caso tal não se verifique, e em função da legislação nacional aplicável, poderão ser instauradas ações judiciais tendo em vista a aplicação de uma coima ou mesmo o encerramento dos sítios Web. Até **ao outono de 2012**, as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação deverão dar conhecimento da situação à Comissão. Por sua vez, a Comissão comunicará os resultados alcançados.

² Ver BCE, Euro Area Statistics, www.ecb.int/stats/money/aggregates/bsheets/html/index.en.html

Para mais informações:

Operações Sweep e Sweep Plus:

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps_en.htm

[MEMO/12/02](#)

Anexo

Quadro 1. Número de sítios Web verificados no âmbito da operação Sweep (incluindo, Sweep Plus) e número de sítios Web que deverão ser objeto de investigações suplementares – por país

País	Número de sítios Web investigados	Número de sítios Web com irregularidades	Número objeto de acompanhamento pela rede CPC*	Número objeto de acompanhamento a nível nacional
Áustria	10	6		6
Bélgica	93	89		89
Bulgária	6	0		0
Chipre	10	10		10
República Checa	10	9		9
Dinamarca	11	9		9
Estónia	15	12		12
Finlândia	5	4		4
França	50	11		11
Alemanha	26	20	5	15
Grécia	1	0		0
Hungria	16	11		11
Islândia	10	0		0
Irlanda	2	0		0
Itália	15	12		12
Letónia	9	7		7
Lituânia	5	3		5
Luxemburgo	20	12	7	5
Malta	5	5		5
Países Baixos	45	36		36
Noruega	27	18		18
Polónia	10	5		5
Portugal	40	14		14
Roménia	20	11		11
República Eslovaca	10	10		10
Eslovénia	0	0		
Espanha	29	29	1	28
Suécia	15	12		12
Reino Unido	47	38		38
29	562	393	13	380

* CPC = Consumer Protection Co-operation Network : rede de cooperação para a defesa do consumidor formada pelas autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação dos 27 Estados-Membros (mais a Noruega e a Islândia), instituída pelo regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor (CE2006/2004), para tratar das questões transfronteiriças.

**Em alguns sítios foram constatadas várias infrações.*

Na República Eslovaca, num total de 10 sítios Web verificados foram detetadas irregularidades em cinco sítios no âmbito da operação Sweep e em 10 sítios durante a operação Sweep Plus.

Contactos :

[Frédéric Vincent](#) (+32 2 298 71 66)

[Aikaterini Apostola](#) (+32 2 298 76 24)