



Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

7 direitos que todos os consumidores devem conhecer

Crédito, contas bancárias, seguros, investimentos ou compras online fazem parte das decisões financeiras do dia a dia. No entanto, nem sempre é claro para os consumidores quais são os direitos que os protegem quando recorrem a estes produtos e serviços, nem que mecanismos existem para garantir transparência, segurança e acompanhamento ao longo da relação com as instituições financeiras.

A propósito do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, o [Doutor Finanças](#) preparou um guia completo sobre o tema, onde destaca sete direitos que ajudam a reforçar a proteção do consumidor, desde a fase pré-contratual até ao acompanhamento das operações no quotidiano.

1) Direito à informação clara e completa

Antes da contratação de qualquer produto ou serviço financeiro, as instituições devem disponibilizar informação clara, completa e compreensível sobre todas as condições relevantes. No caso do crédito, essa informação é prestada através da Ficha de Informação Normalizada Europeia (FINE) onde constam elementos essenciais como a taxa de juro, TAEG, encargos, montante total imputado ao consumidor, regime da taxa de juro, plano de reembolso e garantias associadas.

Esta documentação permite compreender exatamente o que está a ser contratado e facilita a comparação entre propostas de diferentes instituições.

2) Direito à reflexão antes de contratar

A legislação prevê prazos específicos que permitem ponderar as decisões financeiras antes da sua formalização. No crédito habitação, existe um período de reflexão obrigatório de sete dias após a entrega da FINE, durante o qual não é possível assinar o contrato.

Já no crédito ao consumo, a lei estabelece um prazo de 14 dias para revogar o contrato após a sua assinatura, sem necessidade de apresentar qualquer justificação. Estes mecanismos procuram evitar decisões precipitadas e reforçar a proteção dos consumidores.

3) Direito ao acompanhamento do crédito através de informação periódica

Durante a vigência de um contrato de crédito, as instituições financeiras devem enviar extratos periódicos com informação detalhada sobre o montante em dívida, a composição das prestações, as taxas aplicadas e eventuais comissões ou alterações contratuais.

Esta informação permite acompanhar a evolução do empréstimo ao longo do tempo. Quando surgem sinais de risco de incumprimento ou dificuldades financeiras, as instituições devem também informar o cliente e acionar mecanismos específicos de acompanhamento, como o Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) ou o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), destinados a encontrar soluções que permitam regularizar a situação.

4) Direito à amortização antecipada, renegociação e acesso a declarações gratuitas

Os consumidores podem amortizar antecipadamente os seus créditos, total ou parcialmente, desde que cumpram os prazos de comunicação previstos na lei. Quando o empréstimo termina, a instituição financeira deve emitir gratuitamente o distrato de hipoteca no prazo legal, documento que comprova a liquidação total da dívida. Em determinadas situações, como pedidos de apoios sociais, é ainda possível solicitar até seis declarações de dívida por ano sem custos.

A renegociação das condições do crédito - como o spread, o prazo ou o regime da taxa de juro - pode ser solicitada em qualquer momento do contrato, sem cobrança de comissões associadas ao processo.

5) Direito à proteção nas compras online e nos pagamentos digitais

Nas compras realizadas online, os consumidores têm direito a receber informação prévia clara sobre o vendedor, o preço total do produto ou serviço, os custos de entrega, as condições de devolução e a duração do contrato. Após a receção do produto, existe ainda um prazo de 14 dias para exercer o direito de livre resolução, que permite cancelar a compra sem necessidade de apresentar justificação.

Nos pagamentos digitais, a legislação europeia prevê mecanismos de segurança adicionais, como a autenticação forte, bem como limites à responsabilidade do consumidor em caso de fraude. Regra geral, quando ocorre uma operação não autorizada, o montante máximo suportado pelo titular do meio de pagamento é de 50 euros, desde que não exista negligência.

6) Direito à proteção dos dados pessoais

As instituições financeiras estão sujeitas às regras do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), que define princípios rigorosos para a recolha e tratamento de informação pessoal. Como tal, os consumidores têm direito a saber que dados são recolhidos, para que finalidades são utilizados, durante quanto tempo são conservados e com que entidades podem ser partilhados.

Entre os principais direitos previstos estão o acesso aos dados, a sua retificação, o direito à portabilidade, à limitação do tratamento e ao apagamento quando deixem de ser necessários ou tenham sido utilizados de forma indevida.

7) Direito a reclamar e a recorrer a mecanismos de resolução de conflitos

Quando surge um problema com um produto ou serviço financeiro, o primeiro passo deve ser o contacto direto com a entidade responsável. Caso a situação não seja

resolvida, é possível recorrer ao Livro de Reclamações, disponível em formato físico ou eletrónico.

Além disso, os consumidores podem apresentar queixa junto das entidades supervisoras competentes - como o Banco de Portugal, a CMVM ou a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões - ou recorrer aos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Estes mecanismos permitem resolver litígios de forma mais rápida, simples e económica, mantendo força jurídica equivalente à de uma decisão judicial.

Ao conhecer os direitos que protegem os consumidores ao longo de toda a relação com as instituições financeiras, torna-se mais fácil tomar decisões informadas, prevenir situações de risco e gerir as finanças pessoais com maior segurança.

O guia completo ["Do crédito às compras online: Guia completo dos direitos do consumidor financeiro"](#) está disponível no portal do Doutor Finanças e reúne informação detalhada sobre crédito, contas bancárias, seguros, investimentos, compras online e proteção de dados.

Sobre o Doutor Finanças

O Doutor Finanças é uma fintech especializada na área do bem-estar financeiro, que ajuda as pessoas a tomar melhores decisões financeiras sobre crédito habitação, crédito pessoal e seguros. No mercado desde 2014, faz a ligação entre clientes e instituições financeiras, oferecendo análise, negociação e acompanhamento sem custos. O especialista fechou 2024 com um volume de negócios de 21 milhões de euros, num ano em que foi responsável por 918 milhões de euros em crédito habitação e por 6.500 apólices de seguros, tendo ajudado 185 mil pessoas, através da melhoria das suas condições financeiras.

Além disso, disponibiliza um portal com 19 milhões de visitas, onde são disponibilizados conteúdos para promover uma vida financeira saudável, bem como uma academia de formação especializada responsável por capacitar, em 2024, mais de 15 mil portugueses em finanças pessoais.

O Doutor Finanças conta com uma equipa com mais de 700 colaboradores, dos quais mais de 420 são especialistas focados na rede de lojas espalhadas de norte a sul do país, incluindo ilhas. O Doutor Finanças destaca-se como uma Fintech de referência, tendo sido reconhecida no Technology Fast 50 da Deloitte, distinguida como Great Place to Work desde 2021 e com a sua Rede de franchising tendo sido galardoada com o 3º lugar enquanto marca de franchising emergente da Europa, pela Federação Europeia de Franchising.



É possível aceder aos serviços do Doutor Finanças através do seu portal e das 100 lojas espalhadas por todo o território nacional. Mais informação em: www.doutorfinancas.pt/sobre-doutor-financas/

Contactos para a Comunicação Social

Lift Consulting

Raquel Rogeiro | raquel.rogeiro@lift.com.pt | 910 767 719

Helena Azevedo | helena.azevedo@lift.com.pt | 910 550 035