

# **DECLARAÇÃO UNIVERSAL DE DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS E FINANCEIROS**

**Salamanca - Espanha  
Setembro 29 é 30 2005**

CONSIDERANDO que a existência de um sistema financeiro racional e liberalizado constitui um instrumento decisivo para a consecução do bem-estar econômico e social dos indivíduos;

CONSIDERANDO que a globalização dos mercados financeiros é cada vez maior e que gera um aumento exponencial da interdependência entre as diferentes economias nacionais;

CONSIDERANDO que a existência de um sistema financeiro estável e não intervencionado pelos poderes públicos constitui um elemento essencial e indispensável no futuro da economia;

CONSIDERANDO que a força das entidades financeiras depende, em grande medida, do desenvolvimento dos sistemas e atividades de crédito e de poupança que, por sua vez, depende em igual grau da confiança dos usuários nesses sistemas e entidades;

CONSIDERANDO que, embora a regulação da concorrência desleal tenha principalmente como sujeitos da sua proteção os operadores, no entanto os atos realizados por aqueles incidem de forma direta ou indireta na posição e nos direitos dos usuários;

CONSIDERANDO que a liberdade de estabelecimento das entidades financeiras tem como objetivo, não só o desenvolvimento empresarial como também um aumento das possibilidades dos usuários receptores dos serviços financeiros, em benefício dos seus interesses e dos da coletividade em geral;

CONSIDERANDO que o desenvolvimento dos produtos e serviços financeiros e o tratamento adequado, assim como os sistemas para a sua prestação, geram um aumento na satisfação dos usuários, repercutindo, além disso, em um incremento na contratação com as entidades e no bem-estar geral;

CONSIDERANDO que o Estado de Direito constitui a ferramenta mais eficaz para evitar as disfunções que, como efeito natural, podem derivar-se em alguns casos do mercado; que a efetividade das normas requer necessariamente a sua adaptação à realidade que se pretende regular; que existem entidades financeiras que prestam e comercializam os seus produtos e serviços em mais do que um Estado, existindo em muitas ocasiões notáveis diferenças com respeito à regulação dos serviços financeiros e à proteção dos usuários dos mesmos;

CONSIDERANDO que o caráter transnacional que, em muitos casos, têm as relações financeiras coloca numerosas questões sobre a regulação aplicável;

CONSIDERANDO a utilidade da elaboração pela autoridades internacionais de um Código Monetário e Financeiro de âmbito internacional;

CONSIDERANDO que a atividade financeira tem vindo adquirindo uma enorme importância para a cidadania que torna aconselhável que, neste âmbito tão relevante, o desenvolvimento dos serviços seja acompanhado da adequada proteção dos interesses dos usuários;

CONSIDERANDO que o desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação proporciona um meio idôneo para a realização de transações econômicas e, entre elas, as operações bancárias e financeiras em geral, e que o incremento vertiginoso de redes de transmissões eletrônicas de informação e de dados exige, pela sua natureza, a necessidade de adotar medidas de segurança das transações;

CONSIDERANDO que grande parte das cláusulas relativas à contratação de produtos e serviços financeiros se encontram contidas em textos de condições gerais ou contratos de adesão elaborados, em muitos casos, unilateralmente pelas entidades financeiras e que as condições gerais podem implicar, se não se cumprirem determinadas condições, uma perda da reciprocidade contratual;

CONSIDERANDO que a diversidade de produtos e serviços oferecidos aos usuários pelas entidades financeiras é cada vez maior, inclusive de serviços de natureza não financeira, e que essa circunstância requer a adoção de um regime específico e o estabelecimento de deveres concretos de publicidade e informação;

CONSIDERANDO que a informação clara e precisa é o principal instrumento que os usuários têm para poderem escolher por si próprios, livre e responsabilmente, os produtos ou serviços financeiros adequados aos seus interesses, e serem conhecedores dos compromissos e deveres que assumem na contratação com as entidades financeiras;

CONSIDERANDO que a publicidade dos produtos e serviços financeiros é um elemento chave para a tomada de decisões do usuário e que, portanto, deve facilitar-lhe o conhecimento dos compromissos adquiridos;

CONSIDERANDO que o conhecimento da situação e dos procedimentos das entidades financeiras é um fator primordial para decidir acerca do requerimento de serviços e produtos financeiros e que a informação deve ser proporcionada da maneira mais compreensível possível;

CONSIDERANDO que os mercados financeiros se caracterizam pela flutuação do valor de intercâmbio de ativos, entre outros do dinheiro, e que a incerteza gerada por tal circunstância deve ser reduzida, proporcionando a maior transparência e informação possível, assim como que, se não for possível determinar as taxas de câmbio, devem ser proporcionados os mecanismos possíveis para a sua posterior determinação;

CONSIDERANDO que a adequada prestação dos serviços financeiros e a correta medição do seu risco requer o tratamento adequado dos dados pessoais dos usuários, tanto pelo Estado como pelas próprias entidades financeiras e pelas entidades que gerenciam a informação sobre solvência patrimonial e crédito;

CONSIDERANDO que a manutenção das despesas públicas, como dever de todo cidadão com recursos estabelecidos na Lei, não é um princípio absoluto desprovido de limites;

CONSIDERANDO que a informação derivada da atividade financeira pode referir-se a aspectos incluídos na esfera de privacidade dos usuários, assim como que o seu conhecimento também pode afetar a intimidade daqueles;

CONSIDERANDO que as condições econômicas atuais recomendam a prática da poupança por parte dos cidadãos como meio para satisfazerem as suas necessidades futuras, e que as circunstâncias dos mercados financeiros podem gerar nos mesmos grandes flutuações que podem afetar finalmente a poupança e os interesses dos usuários;

CONSIDERANDO que a possibilidade de obter crédito quando as circunstâncias concorrentes em quem o solicita são adequadas é um fator primordial de qualquer atividade econômica e, portanto, que os obstáculos injustificados para obtê-lo devem ser rejeitados, pois impedem que os usuários alcancem o seu legítimo objetivo de obterem maior bem-estar e capacidade econômica;

CONSIDERANDO que os usuários, como titulares dos ativos que depositem em uma entidade, têm o direito de disporem dos mesmos de conformidade com as prescrições legais, devendo as entidades atenderem, à falta de uma prescrição normativa ou de ordem da autoridade competente em contrário, as instruções daqueles com respeito ao pagamento das suas dívidas; e que as entidades não podem ser consideradas responsáveis pelo cumprimento das ordens e instruções validamente recebidas;

CONSIDERANDO que a propriedade da poupança privada apenas se pode perder quando assim o justifiquem os interesses coletivos, nomeadamente a manutenção do próprio sistema financeiro e das economias nacionais, mediando a intervenção das autoridades competentes, e que tal medida deve possuir caráter restritivo, primando o direito dos poupadores, os quais contribuem igualmente para a manutenção e o crescimento da Economia e para o bem-estar geral;

CONSIDERANDO que as reclamações ou queixas dos usuários requerem a sua pronta solução, dada a celeridade do tráfego e que essa solução pode ser obtida no próprio seio das entidades financeiras, mediante

a intervenção dirimente de terceiros ou com a participação das autoridades competentes; tudo isso sem prejuízo do seu direito a acorrerem aos órgãos judiciais na defesa dos seus legítimos direitos;

CONSIDERANDO que os mecanismos associativos podem constituir um instrumento válido e complementar para estabelecer canais fluidos de comunicação entre os usuários individuais e as entidades financeiras;

CONSIDERANDO que é necessário ponderar e separar as situações em que se produz a simples falta de pagamento de dívidas com respeito àquelas em que apareçam condutas ilícitas merecedoras de sanções;

CONSIDERANDO que a natureza global de muitos aspectos relacionados com a prestação de serviços financeiros permite a análise e a proposta de soluções igualmente globais, e exige a elaboração de uma Declaração Universal de Direitos dos Usuários de Serviços Bancários e Financeiros.

## **TÍTULO I. PRINCÍPIOS GERAIS**

### **Capítulo I. Livre Concorrência.**

#### **Artigo 1. Livre Concorrência e Liberdade da Prestação dos Serviços Financeiros.**

Os usuários têm direito a que os serviços e produtos financeiros sejam prestados no seio de um mercado aberto e de concorrência leal, que otimize a qualidade desses produtos e serviços e que estabeleça os custos adequados.

Os usuários de uma entidade financeira terão direito a obter os serviços prestados por esta ou pelas entidades que tenham acordos de colaboração na gestão com aquela, através de qualquer dos diferentes estabelecimentos incluídos na sua rede, com o encargo dos custos adequados.

#### **Artigo 2. Liberdade de Contratação.**

Os usuários têm direito a contratar os produtos e serviços das diferentes entidades financeiras reconhecidas legalmente com plena liberdade.

#### **Artigo 3. Determinação das Comissões e Taxa de Juros.**

Os usuários aceitarão que as comissões e a taxa de juros que lhes são aplicados ou oferecidos sejam decididos livremente por cada entidade, de conformidade com as normas de livre concorrência e com plena rejeição ao abuso de direito.

#### **Artigo 4. Não Discriminação dos Usuários.**

Os cidadãos têm direito a ser usuários do sistema financeiro e das suas entidades, de acordo com as leis.

Os usuários têm direito a não serem discriminados injustificadamente mediante a imposição de encargos, seja qual for o meio de pagamento utilizado.

Com tal objetivo, as autoridades velarão para que as entidades bancárias possam aceder aos sistemas de pagamento essenciais para as suas operações em condições objetivamente justificadas e aplicadas de forma não discriminatória.

Do mesmo modo, as autoridades velarão para que não se proíba às entidades bancárias participantes em um sistema de pagamento participarem em outros sistemas competidores.

#### **Artigo 5. Direito à Melhoria das Condições dos Créditos.**

Os usuários têm direito, quando concorrerem circunstâncias que assim o justifiquem e nos termos estabelecidos pela Lei, a que se melhorem as condições dos créditos, seja qual for a sua classe, já contratados, com a mesma entidade ou com outras, sob o controle da autoridade competente no quadro da legislação nacional e internacional.

### **Capítulo II. Concorrência Desleal.**

#### **Artigo 6. Atensões, Discriminação de Custos e Atos Proibidos pela Normativa de Concorrência Desleal.**

Os usuários poderão negar-se a receber prendas ou obséquios que entendam que constituem um compromisso para a escolha de um produto ou serviço financeiro.

Os usuários têm direito a não serem discriminados injustificadamente, em interesse dele e dos operadores do mercado financeiro.

Em virtude do direito a receber informação clara e veraz, são proibidos os atos de confusão e engano. Em todo o caso, a prestação dos serviços financeiros deve ajustar-se às exigências da boa fé e àquelas que garantem a leal concorrência no mercado, no quadro da legislação nacional e internacional.

### **Capítulo III. Prestação de Serviços Financeiros e Legislação Financeira.**

#### **Artigo 7. Melhoria da Prestação de Serviços Financeiros. Relações Humanas.**

As entidades financeiras procurarão o oferecimento de melhores produtos e serviços financeiros e a implementação de medidas encaminhadas à racionalização dos recursos humanos e tecnológicos, que permitam incrementar os níveis de qualidade dos seus produtos e serviços.

Os usuários têm direito a exigir um tratamento adequado por parte das entidades financeiras na prestação dos seus serviços, que tenha em atenção a sua dignidade pessoal e a tomada em consideração dos seus interesses, evitando aquelas condutas que possam alterar o seu descanso e vulnerar a sua intimidade.

### **Artigo 8. Desenvolvimento da Legislação Financeira.**

As autoridades públicas deverão ter em consideração os interesses e direitos dos usuários ao regularem os serviços financeiros, atendendo às circunstâncias dos mercados financeiros e às características singulares de cada país.

Para tal efeito, as Associações de usuários financeiros manterão com as autoridades as convenientes relações encaminhadas ao aconselhamento e ajuda na elaboração dessa regulação, com o fim de conseguir que esta se adapte às circunstâncias do momento.

### **Artigo 9. Código Financeiro Internacional.**

Será elaborado um conjunto de regras normalizadas para os diferentes países, que permitam outorgar segurança jurídica aos usuários em aquelas operações que transcendam as fronteiras nacionais.

## **TÍTULO II. DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS FINANCEIROS.**

### **Capítulo I. Direitos Contratuais dos Usuários de Serviços Financeiros.**

#### **Artigo 10. Valor das Ofertas das Entidades Financeiras.**

As condições gerais incluídas na documentação informativa das entidades financeiras terão força vinculadora se o contrato chegar a ser celebrado com base nas mesmas.

Os usuários têm direito a reclamar das entidades uma oferta vinculadora que inclua as condições particulares que a entidade decida oferecer ao cliente, de acordo com a normativa de cada país.

#### **Artigo 11. Documentação da Celebração do Contrato. Requisitos de Forma.**

Os usuários têm direito a reclamar e obter das entidades financeiras os documentos comprovativos da celebração e conteúdo dos contratos subscritos com eles, de conformidade com cada normativa nacional.

As entidades financeiras promoverão a eliminação dos requisitos formais que resultem excessivos para garantir a adequada agilidade na prestação dos serviços financeiros. Não obstante, serão conservadas aquelas formalidades que se justifiquem por uma finalidade probatória.

#### **Artigo 12. Contratação Eletrônica.**

Os usuários têm direito, quando se ofereça tal possibilidade e ajustando-se às instruções dadas pelas entidades financeiras, a contratarem os produtos e serviços por via eletrônica, com iguais efeitos e conseqüências que os contratos celebrados de forma ordinária.

#### **Artigo 13. Cartões de Crédito e Débito.**

Os usuários têm direito a utilizar, dentro dos limites e nas condições pactuadas, os cartões de crédito e de débito proporcionados pelas entidades financeiras para a aquisição de bens e serviços, assim como, se for caso disso, para a obtenção de dinheiro.

#### **Artigo 14. Mecanismos de Segurança.**

Os usuários têm direito a reclamar das entidades financeiras a adoção das medidas técnicas possíveis para garantir a segurança das transações. Também têm direito a que se usem os mecanismos técnicos adequados para garantir a identidade dos sujeitos participantes e a integridade da informação transmitida.

O funcionamento e a gestão dos sistemas e medidas de segurança são da responsabilidade da entidade prestadora dos serviços.

### **Artigo 15. Prova do Contrato.**

Os usuários têm direito a reclamar e obter das entidades prova documental ou qualquer outro tipo de prova que permita conhecer e demonstrar a celebração e o conteúdo do contrato.

### **Artigo 16. Direitos dos Usuários antes de celebrar o Contrato.**

Os usuários têm direito a reclamar das entidades financeiras demonstração da recepção da aceitação manifestada por aqueles com a maior brevidade possível, para poderem provar a celebração efetiva do contrato.

### **Artigo 17. Condições Gerais de Contratação. Informação e Incorporação.**

Os usuários têm direito a que as entidades financeiras lhes informem acerca da existência e do conteúdo das condições gerais que vão ser incorporadas ao contrato de que se trate, que seja celebrado de forma ordinária ou por via eletrônica.

### **Artigo 18. Forma e Interpretação das Condições Gerais.**

As condições gerais incorporadas a um contrato devem ser suficientemente claras e precisas, evitando, na medida do possível, os erros que se possam gerar nos usuários. O seu conteúdo deve respeitar os princípios gerais do Direito.

Em caso de dúvida na interpretação das condições gerais, esta será resolvida a favor dos usuários. Em caso de colisão das condições gerais com as particulares pactuadas com os usuários, prevalecerão estas últimas.

### **Artigo 19. Registro das Condições Gerais.**

Para facilitar o exercício das ações de defesa coletiva e individual, as autoridades habilitarão os meios para que as condições gerais sejam inscritas em um Registro habilitado para o efeito, a cujo acesso terão direito os usuários e qualquer outro com interesse legítimo, tudo isso de conformidade com a normativa nacional.

## **Capítulo II. Direito de Informação dos Usuários de Serviços Financeiros.**

### **Artigo 20. Direito de Informação. Dever de Transparência.**

Os usuários têm direito a receber informação clara, adequada, inteligível e completa dos produtos e serviços ajustados às suas necessidades que ofereçam as entidades financeiras e das suas correspondentes contraprestações e despesas, assim como das condições dos contratos que tenham por objeto tais produtos e serviços.

Os usuários têm direito a receber a informação adequada das entidades antes, durante e depois da celebração do contrato.

As entidades financeiras informarão devidamente ao mercado e às autoridades competentes, de conformidade com o previsto na sua normativa nacional, acerca da sua situação financeira e empresarial.

### **Artigo 21. Direito à Informação das despesas dos Produtos e Serviços Financeiros antes da Celebração do Contrato.**

Os usuários têm direito a reclamar das entidades financeiras, antes de celebrar um contrato sobre os seus produtos ou serviços, informação acessível, homogênea, transparente, exata e compreensível sobre as comissões propostas pelas entidades e sobre as comissões máximas estabelecidas pela autoridade bancária ou financeira, quando assim proceda, para poder compará-las.

Os usuários têm direito a conhecer as taxas de juros e de câmbio aplicadas pelas entidades financeiras, assim como todas as despesas diretas e indiretas que se apliquem em cada caso.

### **Artigo 22. TAE. (Taxa Anual Equivalente)**

Os usuários têm direito a conhecer, com motivo da contratação de um produto ou serviço financeiro em que esta taxa possa ser calculada, a Taxa Anual Equivalente (TAE) assim como as suas variações posteriores., para assim poderem conhecer as despesas do contrato no quadro da livre concorrência e favorecerem os contratos transnacionais.

### **Artigo 23. Informação sobre outros Aspectos do Contrato antes da sua Celebração.**

Os usuários têm direito a receber das entidades financeiras informação compreensível relativa ao produto ou serviço solicitado, assim como aos correspondentes modelos de contrato.

Os usuários têm direito a receber a informação preparada pela entidade financeira para dar a conhecer a natureza e as características do produto ou serviço financeiro de que se trate.

Os usuários têm direito a obter das entidades financeiras a informação fiscal que, de acordo com a normativa tributária aplicável aos produtos ou serviços que aquelas prestam, lhes permita conhecer os custos fiscais reais do produto ou serviço, tudo isso com o alcance razoável próprio da atividade de uma entidade financeira.

#### **Artigo 24. Informação depois da Celebração do Contrato.**

Os usuários têm direito a reclamar e receber informação cumprida de todos os atos que representem execução dos contratos celebrados. Poderão reclamar e obter extratos de operações e comprovativos de liquidação de despesas. Do mesmo modo, os usuários têm direito a receber informação periódica dos seus saldos devedores e dos conceitos aos quais foram aplicados os pagamentos.

Os usuários têm direito a conhecer, de forma antecipada, a variação das condições, jurídicas e económicas, existentes no momento da celebração do contrato, para os efeitos do exercício dos direitos daqueles contemplados no contrato e na Lei. Tais modificações deverão ajustar-se às previsões legais e serem realizadas mediante um procedimento estabelecido para o efeito ou, em qualquer caso, com a devida transparência e clareza.

#### **Artigo 25. Atendimento do Cliente.**

As entidades financeiras devem contar com um serviço de atendimento do cliente que permita aos usuários obterem informação rápida e confiável sobre os produtos e serviços financeiros, assim como sobre os procedimentos relativos aos mesmos.

A prestação de serviços de atendimento dos clientes pelas entidades financeiras será totalmente gratuita.

## **Artigo 26. Valor e Câmbio de Moeda.**

Os usuários têm direito a que as entidades financeiras lhes informem acerca da depreciação do valor da moeda em que foi estabelecido o pagamento da dívida pelo usuário ou na que se deve devolver o depósito, no caso de ser diferente da do país em que se realiza a operação.

Do mesmo modo, e no mesmo caso, os usuários têm direito a serem informados das cláusulas de estabilização do valor da moeda escolhida, quando aquelas tenham sido adotadas em condições gerais ou contratos de adesão. Em caso contrário, os usuários poderão pactuar com as entidades a inclusão, se for caso disso, de tais cláusulas.

Os usuários terão direito a serem informados da taxa de câmbio aplicável no momento da contratação do produto ou serviço financeiro e dos parâmetros para a sua determinação em momentos posteriores.

## **Artigo 27. Publicidade.**

Os usuários têm direito a uma publicidade, clara e não enganosa, que recolha adequadamente as condições necessárias e adequadas do produto ou serviço publicitado, sem que a mesma induza ou possa induzir a erro os seus destinatários, tudo isso com independência da informação que for posteriormente fornecida.

## **Capítulo III. Proteção dos Dados Pessoais dos Usuários. Intimidade e Honra.**

### **Artigo 28. Direito à Proteção de Dados.**

Os usuários de serviços financeiros têm direito à proteção dos dados pessoais que as entidades financeiras obtenham para a prestação dos seus serviços ou o de entidades vinculadas, de conformidade com o previsto na normativa nacional.

O tratamento dos dados pessoais com fins diferentes dos manifestados ao usuário requererá o seu consentimento livre, específico, inequívoco e informado. O tratamento dos dados referentes à saúde dos usuários requer o consentimento expresso do usuário, salvo autorização legal.

Os dados pessoais tratados deverão estar atualizados e responderem de forma veraz à situação dos usuários.

### **Artigo 29. Direitos de Acesso, Retificação e Cancelamento.**

Os usuários de serviços financeiros têm direito a aceder aos arquivos que contenham os seus dados pessoais, assim como a reclamar a imediata retificação e, se for caso disso, o cancelamento daqueles que não correspondam à sua situação atual.

Os usuários terão direito a manifestarem por escrito a sua oposição com os assentos ou anotações praticadas em relação com as suas possíveis faltas de pagamento, nos termos estabelecidos na Lei Nacional. Os usuários poderão exprimir as causas e as circunstâncias do fato determinantes do assento ou anotação, para os efeitos de uma melhor determinação posterior, nos casos em que proceda.

### **Artigo 30. Autoridade de Controle e Medidas de Segurança.**

Para facilitar o exercício dos direitos de controle dos dados, os arquivos das entidades financeiras que contenham dados pessoais deverão ser incluídos em um Registro gerenciado e supervisionado por uma autoridade de controle, de acordo com a normativa aplicável. Esta autoridade estará dotada de potestades de fiscalização e de sanção.

Os Estados e as entidades financeiras deverão adotar as medidas necessárias para garantirem o tratamento dos dados de forma concordante com os princípios e os direitos consagrados nesta Declaração.

### **Artigo 31. Proteção de Dados Pessoais e Serviços de Informação sobre Solvência Patrimonial e Crédito.**

Os usuários de serviços financeiros têm direito à proteção dos dados pessoais sobre o cumprimento ou incumprimento das suas obrigações financeiras exigíveis, incluídos nos registros criados para proporcionar essa informação.

Os usuários têm os direitos de acesso, retificação e cancelamento nos casos em que assim proceda. Para possibilitar o seu exercício, o titular ou responsável destes registros e do seu tratamento deverá notificar ao interessado pelo menos uma referência do assento ou anotação, facilitando-lhe o direito a obter informação da totalidade dos mesmos.

O pagamento das dívidas efetuadas pelos usuários determinará o cancelamento dos assentos praticados nestes Registros.

Os usuários também terão direito ao cancelamento imediato dos dados adversos que tenham uma duração superior aos prazos estabelecidos na normativa aplicável, uma vez eliminada a causa dos mesmos.

Tudo isso de acordo com a normativa nacional.

### **Artigo 32. Proteção de Dados Pessoais e Banca Eletrônica.**

A prestação de serviços financeiros por via eletrônica está submetida aos princípios e requisitos sobre proteção de dados pessoais.

As entidades financeiras deverão adotar as medidas técnicas de segurança específicas que requerem os meios eletrônicos.

O envio aos usuários de conteúdos publicitários através da rede requererá o seu consentimento prévio.

### **Artigo 33. Acesso à Informação dos Usuários pela Fazenda Pública.**

Os usuários têm direito a oporem-se a que as entidades financeiras transmitam à Administração Tributária a informação relativa aos movimentos de dinheiro derivados das suas relações financeiras, profissionais, patrimoniais ou econômicas em geral, salvo o disposto na legislação aplicável e, neste caso, cumprindo e exigindo o cumprimento pelas autoridades requerentes de todas as formalidades legalmente exigíveis antes de efetuar a transmissão, tudo isso sem prejuízo da normativa sobre prevenção e repressão do branqueamento de dinheiro.

### **Artigo 34. Acesso à Informação de outros Sujeitos afetados pela Fazenda Pública.**

Os usuários têm direito a oporem-se a que as entidades financeiras proporcionem informação à Fazenda Pública sobre fatos coletáveis de cujos tributos não sejam sujeitos passivos nem guardem relação alguma com os mesmos, com sujeição à normativa nacional de evasão de capitais.

### **Artigo 35. Colaboração no Cumprimento dos Deveres Tributários**

Os usuários de serviços financeiros têm direito a serem informados dos dados com transcendência tributária que as entidades financeiras forneçam à Fazenda Pública no quadro das suas obrigações de informação, e que seja relevante para o efeito de preencherem as suas próprias declarações tributárias.

Esta informação com transcendência tributária será fornecida aos usuários com a suficiente antecedência para que possa ser utilizada nas suas correspondentes declarações perante a Fazenda Pública.

### **Artigo 36. Proteção da Informação de Transcendência Tributária**

Os usuários de serviços financeiros têm direito a que a transmissão de informação por parte das entidades financeiras à Fazenda Pública se encontre circunscrita aos dados com transcendência tributária que essas entidades estejam obrigadas a fornecer de acordo com a Lei.

### **Artigo 37. Intimidade.**

Os usuários têm direito à proteção da sua intimidade pessoal e familiar.

Os usuários têm direito a que as entidades financeiras guardem segredo com respeito àquelas informações conhecidas por motivo da sua atividade que pertençam ao âmbito privado, quando a sua difusão possa atentar contra a intimidade pessoal e familiar, salvo as exceções impostas por Norma.

## **Capítulo IV. Direitos Econômicos dos Usuários de serviços Financeiros.**

### **Artigo 38. Direito à Poupança.**

Os poderes públicos promoverão a existência de um sistema financeiro que proporcione diversos produtos ou instrumentos de poupança que não impliquem risco algum para a conservação do seu patrimônio.

Quando tais produtos ou instrumentos tenham caráter especulativo ou gerem risco de ocasionar uma perda patrimonial no usuário, este deverá ser

informado da natureza daqueles e das possíveis conseqüências e riscos da sua contratação.

### **Artigo 39. Garantia da Poupança.**

Os poderes públicos promoverão a existência de um sistema financeiro estável, que garanta a recuperação do dinheiro poupado nas entidades financeiras.

Os usuários têm direito à existência de um fundo estatal ou internacional de garantia que facilite, na medida do possível, a recuperação da sua poupança, em caso de falência ou insolvência de uma entidade.

### **Artigo 40. Retorno da Poupança.**

Os usuários ou os seus herdeiros têm direito a recuperar o dinheiro que tenham nas entidades financeiras, quer seja por depósito ou por outro contrato próprio da prática bancária, de forma simples e rápida, de acordo com a natureza de cada contrato.

A retenção dessas importâncias, quando se produzir, deverá ser notificada de forma justificada ao usuário, para possibilitar o exercício dos seus direitos. Apenas poderá ser retido o dinheiro por motivos contratual ou legalmente previstos, por causa de incumprimento das dívidas do usuário com a própria entidade financeira, por requerimento justificado da autoridade administrativa competente por falta de pagamento de tributos ou por requerimento da autoridade judicial competente em um litígio que tenha relação com o usuário.

### **Artigo 41. Direito ao Crédito.**

Os usuários terão direito a obter créditos eqüitativos das entidades financeiras quando cumpram as prescrições legais e a sua solvência econômica permita afrontar a sua devolução.

A concessão pelas entidades financeiras de facilidades de crédito aos usuários não poderá restringir-se por circunstâncias tais como o sexo, a raça, a religião, a opinião ou quaisquer outras condições análogas pessoais ou sociais.

As autoridades nacionais deverão proibir aqueles produtos que resultem abusivos para os usuários, em particular aqueles que estabelecem o vencimento de juros abusivos sobre os juros.

Os Estados adotarão uma política de promoção de micro-créditos que facilite aos indivíduos a consecução de fundos suficientes e adequados que lhes permitam alcançar um nível de vida digno para si e para os seus.

Os Estados deverão adotar as medidas adequadas para conseguir a eliminação absoluta das práticas de usura, determinando a responsabilidade dos sujeitos que as pratiquem. Neste sentido, serão consideradas usurárias todas aquelas importâncias que aqueles recebam dos usuários e que resultem manifestamente excessivas de conformidade com a legislação aplicável e as circunstâncias de mercado, quer sejam recebidas em conceito de juros ou em outro diferente.

#### **Artigo 42. Instruções do Cliente.**

Os usuários têm direito a modificar as instruções que tenham dado às entidades relativas ao pagamento das suas dívidas e, em geral, ao movimento dos seus ativos.

As entidades financeiras que tenham cumprido as modificações indicadas pelos usuários não serão responsáveis do incumprimento das dívidas que, como consequência dessas modificações, se possam produzir.

Os usuários terão direito a ordenar as transferências de fundos, na quantia que determinem, às associações e demais entidades de defesa dos seus direitos e interesses que determinem, sem que as entidades financeiras possam negar-se a cumprir tais ordens.

#### **Artigo 43. Limitações à Propriedade.**

O direito de Propriedade constitui um dos principais mecanismos de subsistência para o ser humano. Em consequência, os usuários apenas poderão ver suspenso o seu direito de Propriedade sobre a poupança quando as necessidades justificadas da economia nacional reconhecidas pelas autoridades internacionais exijam a congelação dos fundos das entidades financeiras. Tal medida, que deverá em todo o caso ser adotada por Lei, dará lugar à adoção de adequadas compensações ou remunerações pela privação temporária dos fundos.

Os Estados promoverão a adoção de sistemas de proteção do insolvente nos termos previstos nas leis.

## **Capítulo V. Defesa dos Direitos dos Usuários.**

### **Artigo 44. Reclamações dos Usuários.**

Os usuários têm direito a reclamar às entidades financeiras pelo incumprimento das condições particulares, das condições gerais estabelecidas pelas entidades e das previsões determinadas pela Lei nas operações relativas aos produtos ou serviços financeiros prestados.

Por isso, as entidades financeiras proporcionarão aos usuários, de forma oportuna, informação sobre as instâncias perante as quais se pode reclamar e o procedimento estabelecido para o efeito.

### **Artigo 45. Entidades Receptoras da Reclamação.**

As reclamações poderão ser formuladas, de acordo com a normativa nacional aplicável em cada caso, perante o serviço que, para tal efeito, tenha criado a autoridade bancária ou financeira de que se trate, ou perante os serviços de defesa do cliente das próprias entidades financeiras, assim como perante as autoridades públicas encarregues do seu controle e vigilância.

Sem prejuízo do anterior, os usuários poderão utilizar os mecanismos de solução extrajudicial de conflitos que as partes tenham pactuado, assim como acorrer aos tribunais na defesa dos seus direitos.

### **Artigo 46. Defesa Coletiva dos Direitos dos Usuários.**

As associações de defesa dos usuários, assim como os organismos públicos competentes na matéria, poderão exercer as ações na defesa daqueles relativas às condições e às circunstâncias gerais do mercado financeiro, nos termos previstos nas leis.

Também poderão exercer a ação declarativa de nulidade daquelas cláusulas que, por falta de reciprocidade, gerem um desequilíbrio desmesurado entre o usuário e a entidade. Todas aquelas cláusulas que dêem lugar a um desequilíbrio excessivo nas posições das partes serão

consideradas abusivas, podendo os usuários e as associações solicitar a sua exclusão ou anulação e o pagamento dos danos que lhes tenham sido ocasionados, também nos termos previstos nas leis.

#### **Artigo 47. Defesa Individual pelos Próprios Usuários.**

Nos termos previstos nas leis, os usuários, a título individual, poderão exercitar as ações que permitam evitar a incorporação ao contrato de que sejam parte de uma condição geral contrária ao disposto na presente Declaração, ou anular essa condição se já tiver sido incorporada.

#### **Artigo 48. Legitimação Ativa em matéria de Concorrência Desleal.**

Quando os direitos e os interesses dos usuários se tenham visto afetados por atos de concorrência desleal, as associações de defesa daqueles poderão interpor as ações correspondentes, nos termos previstos nas leis.

#### **Artigo 49. Danos e Prejuízos.**

Os usuários têm direito à indemnização dos danos e prejuízos que lhes tenha causado a atividade das entidades financeiras, quando estas não tenham usado a diligência necessária, assim como ao ressarcimento dos danos derivados do incumprimento contratual.

Os usuários também têm direito a serem ressarcidos dos danos morais devidamente justificados que a gestão das entidades financeiras lhes tenha ocasionado. Os usuários serão ressarcidos dos danos produzidos pelos processos que tenham sido iniciados contra os mesmos, quando tais danos forem injustificados, nos termos previstos nas leis.

Os Estados e as entidades financeiras ficarão exoneradas da sua responsabilidade quando o dano for causa direta de um erro inescusável dos usuários.

Em todo o caso, as entidades serão responsáveis pelo reembolso das importâncias que, depositadas por um usuário, entreguem ou transfiram de modo indevido a outro sujeito.

#### **Artigo 50. Enriquecimento injusto.**

As entidades financeiras informarão aos usuários das despesas derivadas da entrega dos produtos e da prestação dos serviços financeiros

que ambas partes tenham pactuado. Para tal efeito, os usuários têm direito a conhecer os serviços ou os produtos pelos quais lhes é reclamado o pagamento, sem que se possa reclamar, em nenhum caso, o pagamento de um produto ou serviço já remunerado.

**Artigo 51. Caráter Civil das Obrigações derivadas da Falta de pagamento.**

A simples falta de pagamento das obrigações financeiras assumidas pelos usuários não gera responsabilidade penal. Em consequência, ninguém poderá ser privado da sua liberdade por falta de pagamento das suas dívidas, nem impedido do seu livre trânsito dentro ou fora do seu país de residência.

**Artigo 52. Controle das Entidades Financeiras.**

A atividade das entidades financeiras estará sujeita, nos termos previstos na Lei nacional, à normativa de proteção de usuários e, em relação com ela, aos organismos nacionais e supranacionais encarregados da defesa dos usuários. Estes organismos desenvolverão o seu trabalho com total independência e de acordo com um princípio de profissionalismo. Na sua composição poderão participar as associações de defesa dos usuários.

**Artigo 53. Direito de Associação dos Usuários de Serviços Financeiros.**

Os usuários têm direito a associarem-se para a defesa dos seus direitos e interesses de natureza financeira. Estas associações terão funções informativas e poderão, além disso, agir perante as entidades financeiras e os tribunais como representantes dos interesses dos usuários.

**Artigo 54. Agência Internacional de Defesa dos Usuários de Serviços Financeiros.**

Os Estados proporão a criação de uma Agência Internacional dedicada à proteção dos direitos e interesses dos usuários de serviços financeiros. O seu adequado funcionamento requer que a mesma seja integrada por representantes dos usuários, das entidades financeiras e dos diversos Estados.

Do mesmo modo, será criado um Observatório de Serviços Financeiros que permita conhecer de forma adequada o seu estado em cada momento.