



Exma Senhora

Diretora Geral da

Direção Geral do Consumidor

Dra. Carla Barata

Lisboa, 20 de fevereiro de 2026

N. Refª : PARC-000048-2026

Assunto: Consulta pública: Versão preliminar do Estudo “Mobilidade dos consumidores na banca a retalho em Portugal”

1

Na sequência do solicitado, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

A handwritten signature in blue ink, reading 'Ana Cristina Tapadinhas'.

(Ana Cristina Tapadinhas)

A DECO aprecia positivamente o estudo publicado pela Autoridade da Concorrência (AdC) acerca da Mobilidade dos consumidores na banca a retalho em Portugal. O estudo agora publicado, na sua versão preliminar, contou com os contributos da DECO.

O tema dos serviços bancários de retalho merece uma particular atenção da parte da DECO. A Associação intervém neste tema desde há muitos anos numa perspetiva de promover maior justiça, proporcionalidade, transparência e boas práticas pelas instituições bancárias a atuar em Portugal, procurando reduzir as assimetrias de informação entre os bancos e os seus clientes, particularmente de retalho.

A DECO concorda com o enquadramento da importância dos serviços bancários de retalho e com o diagnóstico apresentado pela AdC quanto a alguns dos problemas e entraves à mobilidade dos clientes, bem como aos comportamentos e práticas dos bancos que carecem de aperfeiçoamento.

Na apreciação ao estudo e em concreto às dezasseis recomendações apresentadas, a DECO concorda com todas elas, muitas das quais refletem o posicionamento defendido pela DECO. Mais ainda, a Associação configura como muito relevante que sejam implementadas todas as recomendações. Nesse sentido, a DECO apela ao legislador e ao regulador, entidades a quem são dirigidas as recomendações, que as acolham e implementem, seguindo a prioridade e sequência mais adequada e possível.

Em particular, a DECO considera que as recomendações seguintes são fundamentais para promover um mercado de banca de retalho mais positivo para uma relação um pouco mais equilibrada entre os bancos e os seus clientes:

2 / ao Regulador. Reforçar as capacidades funcional e informativa do “Comparador de comissões”, nomeadamente: (indicando todos os elementos das ofertas bancárias relevantes; (ii) introduzindo filtros personalizados; (iii) robustecendo a forma como os resultados do exercício de comparação são apresentados; e (iv) permitindo o acesso de outras entidades à base de dados subjacente à ferramenta.

4 / ao Legislador. Assegurar a transposição da Diretiva (UE) 2023/2225 para o ordenamento jurídico nacional com a maior brevidade possível.

5 / ao Regulador. Estabelecer uma obrigação dos bancos de disponibilizarem aos consumidores uma tabela padronizada que inclua a informação mais relevante para os consumidores sobre um determinado produto de crédito.

7 / ao Regulador. Avaliar os custos e benefícios de alargar o âmbito do serviço de mudança de conta no sentido de incluir o redireccionamento temporário de pagamentos e a transferência de contas de depósito a prazo e de contas poupança.

8 / ao Legislador. Promover a alteração do modelo do serviço de mudança de conta no sentido de o serviço passar a ser gerido, centralizadamente, por uma entidade independente.

9 / ao Regulador. Avaliar os custos e benefícios de implementar soluções de portabilidade nacional da identificação bancária dos consumidores, nomeadamente de portabilidade de IBAN e de alargamento do âmbito do SPIN.

10 / ao Legislador. Nos casos de reembolso antecipado de contratos de crédito durante os períodos em que a taxa aplicável seja:

(a) variável: Revogar a possibilidade de cobrança de comissão.

(b) fixa: (i) Definir um valor máximo da comissão por escalões do período entre o reembolso antecipado e o fim da vigência do contrato; e (ii) Estabelecer que o valor da comissão seja justificado pelos custos diretamente relacionados com a operação e que não seja superior ao valor dos juros a pagar entre o período entre o momento do reembolso antecipado e o momento do fim da aplicação da taxa fixa.

13 / ao Regulador. Estabelecer uma obrigação dos intermediários de crédito de disponibilizarem aos consumidores que contratam os seus serviços sobre o (i) o

número de propostas coligidas e a identificação dos bancos que elaboraram as mesmas; e (ii) caso não sejam apresentadas todas as propostas coligidas, os critérios de escolha adotados para selecionar as propostas apresentadas, que devem ser claros, objetivos e adequados ao perfil e às preferências dos consumidores.

14 / ao Legislador. Assegurar que a informação disponibilizada pelos mutuantes aos intermediários de crédito coincide com a informação que essas entidades apresentariam aos consumidores, caso fossem diretamente contactadas por eles.

15 / ao Regulador. Avaliar os custos e benefícios da introdução de limites temporais à aplicação de requisitos associados à contratação de produtos ou serviços bancários (acessórios) no âmbito da contratação de um produto ou serviço bancário (principal).

16 / ao Regulador. Definir obrigações dos bancos associadas à prestação de informação aos consumidores no âmbito de contas pacote e de ofertas combinadas. Devem ser avaliados os custos e benefícios de disponibilizar um indicador padronizado do custo total a suportar pelos consumidores associado a cada oferta agregada.

4

Adicionalmente, a DECO alerta para a necessidade de o legislador definir de forma clara e não ambígua o que se entende por serviço prestado e que pode ser sujeito a cobrança de comissão. Para o efeito, recomenda a DECO que o legislador altere a Lei n.º 66/2015, de 6 de julho de 2015, no sentido de clarificar o enunciado no Artigo 7.º - Requisitos para a cobrança de comissões e despesas.

O texto atual indica que *“As comissões e despesas cobradas pelas instituições de crédito e demais prestadores de serviços devem corresponder a um serviço efetivamente prestado, ser razoáveis e proporcionais aos custos suportados, ficando proibida a cobrança de quaisquer comissões, despesas ou encargos de outra natureza nos casos em que não seja efetivamente prestado um serviço ao abrigo do presente artigo.”* Ora, sem



a devida definição clara e inequívoca do que constitui efetivamente um “*serviço efetivamente prestado*”, continuar-se-á a permitir a cobrança de comissões por diversas razões ou atos sem que possam ser considerados serviços prestados.

O caso mais flagrante continua a ser o da comissão por manutenção de conta, em que não se configura haver um serviço efetivo de manutenção prestado.