COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 29.11.2002
COM(2002) 663 final

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

sobre a aplicação da Directiva 97/5/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Janeiro de 1997, relativa às transferências transfronteiras

SÍNTESE

O presente relatório da Comissão sobre a aplicação da Directiva 97/5/CE relativa às transferências transfronteiras destina-se a ser apresentado ao Parlamento Europeu e ao Conselho, conforme previsto no artigo 12º da referida directiva.

O presente relatório descreve a forma como as disposições da directiva foram aplicadas nos Estados-Membros, designadamente, a transposição legal da directiva para a legislação nacional e a aplicação concreta destas disposições pelo sector bancário nos Estados-Membros.

De modo geral, verificou-se uma transposição adequada da Directiva 97/5/CE em todos os Estados-Membros. Contudo, são de referir alguns problemas específicos: por exemplo, alguns Estados-Membros não reflectiram plenamente os requisitos previstos na directiva quanto à informação prévia e posterior a uma transferência transfronteiras, também não tendo alguns Estados-Membros assegurado uma transposição adequada das disposições que os obrigam a velar pela existência de procedimentos de reclamação e de recurso adequados e eficazes. No seu conjunto, contudo, a transposição da directiva para a legislação nacional revela-se bastante satisfatória.

No que diz respeito à situação que prevalece actualmente no domínio das transferências transfronteiras em cada Estado-Membro, contudo, a situação está longe de ser satisfatória. Muito embora os prazos de execução das transferências sejam aceitáveis (tratava-se de um factor que suscitava particular preocupação, sendo abordado no artigo 12º), a prática persistente da dupla imputação de encargos, a ausência de qualquer informação ao cliente e a relutância de algumas instituições de crédito no sentido de indemnizar os clientes em caso de pagamentos em atraso ou de reembolsar os pagamentos "extraviados" ou objecto de deduções ilegais é alarmante.

Nas conclusões do presente documento, são propostas eventuais medidas a serem tomadas no intuito de melhorar a execução das transferências transfronteiras. O princípio da não discriminação entre as transferências transfronteiras e as transferências nacionais foi já assegurado pelo Regulamento 2560/2001/CE relativo aos pagamentos transfronteiras em euros. Este regulamento impõe a equivalência dos encargos imputados pelos pagamentos transfronteiras e nacionais, devendo assim traduzir-se numa redução dos encargos facturados a nível dos pagamentos transfronteiras e, nomeadamente, das transferências transfronteiras, que é fonte de grande preocupação para o público em geral. O presente relatório também aborda a necessidade de novas melhorias no domínio das transferências transfronteiras e apresenta propostas de alteração da directiva.

No entanto, atendendo ao objectivo global de uma “melhor regulamentação”, o relatório propõe que sejam envidados esforços com vista a assegurar uma legislação mais coerente e abrangente no domínio dos pagamentos e a integração das propostas de alteração da directiva num quadro consolidado relativo à realização de pagamentos no mercado interno. Uma iniciativa deste tipo conteria todas as medidas legislativas respeitantes aos pagamentos de pequeno montante no mercado interno, renunciando assim à actual abordagem fragmentada, por forma a assegurar a instituição de um único acto jurídico neste domínio.

1. Introdução 6
2. Observações gerais sobre a aplicação da Directiva 7
2.1. Origens da directiva 7
2.2. Objectivo da Directiva 8
2.3. Impacto da directiva 8
2.4. Vínculos com a restante legislação comunitária 9
2.5. Aplicação da directiva ao abrigo do Acordo EEE 9
3. Situação em termos de aplicação da directiva, artigo por artigo, nos Estados-Membros 9
3.1. Situação geral 9
3.2. Carácter adequado da transposição – observações gerais 10
3.3. Artigo 1º – Âmbito de aplicação 10
3.3.1. Transposição nos Estados-Membros 10
3.3.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros 10
3.3.3. Motivos de preocupação 11
3.4. Artigo 2º – Definições 11
3.4.1. Transposição nos Estados-Membros 11
3.4.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros 12
3.4.3. Motivos de preocupação 13
3.5. Artigo 3º – Informações prévias sobre as condições aplicáveis às transferências transfronteiras 13
3.5.1. Transposição nos Estados-Membros 13
3.5.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros 13
3.5.3. Motivos de preocupação 14
3.6. Artigo 4º –Informações posteriores a uma transferência transfronteiras 14
3.6.1. Transposição nos Estados-Membros 14
3.6.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros 15
3.6.3. Motivos de preocupação 15
3.7. Artigo 5º – Compromisso específico da instituição 16
3.7.1. Transposição nos Estados-Membros 16
3.7.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros 16
3.7.1.1. Exactidão no que respeita aos prazos de execução indicados 16

3.7.1.2. Exactidão no que respeita aos encargos indicados 17
3.7.3. Motivos de preocupação 17
3.8. Artigo 6º – Obrigações em matéria de prazos 17
3.8.1. Transposição nos Estados-Membros 18
3.8.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros 18
3.8.3. Motivos de preocupação 19
3.9. Artigo 7º – Obrigação de efectuar a transferência transfronteiras de acordo com as instruções 19
3.9.1. Transposição nos Estados-Membros 19
3.9.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros 20
3.9.3. Motivos de preocupação 20
3.10. Artigo 8º – Obrigação de reembolso imposta às instituições em caso de não execução das transferências 21
3.10.1. Transposição nos Estados-Membros 21
3.10.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros 22
3.10.3. Motivos de preocupação 22
3.11. Artigo 9º – Força maior 22
3.11.1. Transposição nos Estados-Membros 23
3.11.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros 23
3.11.3. Motivos de preocupação 24
3.12. Artigo 10º – Resolução de diferendos 24
3.12.1. Transposição nos Estados-Membros 24
3.12.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros 25
3.12.3. Motivos de preocupação 25
3.13. Outras questões 26
13.3.1. Sanções 26
3.13.2. Direito de anular ou pôr termo às transferências 26
4. Conclusões 27
4.1. Apreciação da transposição nos Estados-Membros 27
4.1.1. 4.1.1. Principais diferenças entre os regimes nacionais e a Directiva 97/5/CE 27
4.1.1.1. Artigo 2° - definições 27
4.1.1.2. Artigo 3° - Informações prévias a uma transferência transfronteiras 27

4.1.1.3. Artigo 4° - Informações posteriores a uma transferência transfronteiras 27

4.1.1.4. Compromissos dos bancos no que diz respeito aos pedidos de transferências transfronteiras - Artigo 5º da directiva:..... 27

4.1.1.5. Artigo 9° - Força maior..... 28

4.1.1.6. Artigo 10° - Procedimentos de reclamação e de recurso 28

4.2. Apreciação da aplicação das disposições nos Estados-Membros 28

4.2.1. Informação prestada antes e após a execução das transferências 28

4.2.2. Prazos de execução 29

4.2.3. Obrigação de indemnizar em caso de pagamentos em atraso..... 29

4.2.4. Obrigação de efectuar a transferência transfronteiras de acordo com as instruções.. 29

4.2.5. Reembolso dos encargos deduzidos ilegalmente..... 29

4.2.6. “Garantia de reembolso”..... 29

4.3. Propostas de reformulação da directiva 30

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

sobre a aplicação da Directiva 97/5/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Janeiro de 1997, relativa às transferências transfronteiras

1. INTRODUÇÃO

A Directiva 97/5/CE relativa às transferências transfronteiras[1] entrou em vigor em 14 de Agosto de 1999, ou seja, dois anos e meio após a sua publicação no Jornal Oficial em 14 de Fevereiro de 1997 (ver Anexo 1).

O artigo 12º da directiva convida a Comissão a apresentar um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação da referida directiva "acompanhado, se necessário, de propostas de revisão". A segunda frase desse artigo salienta nomeadamente a necessidade de abordar a questão dos prazos de execução dos pagamentos (prazo fixado no nº1 do artigo 6º).

Deste modo, a Comissão cumpre a obrigação acima referida e examina se as disposições da Directiva 97/5/CE foram objecto de uma plena transposição para o direito nacional mediante a adopção das medidas legislativas nacionais adequadas nos quinze Estados-Membros. Além disso, o relatório analisa igualmente a situação actual no que se refere à forma como a directiva é aplicada na prática em cada Estado-Membro. Por último, o relatório contém várias propostas de reformulação da Directiva 97/5/CE no intuito de assegurar o desenvolvimento da legislação no domínio dos pagamentos no mercado interno.

Uma empresa de consultoria realizou um estudo relativo à transposição e aplicação da Directiva 97/5/CE com o objectivo de fundamentar o presente relatório[2]. Os membros do "Grupo de Peritos Governamentais no domínio dos Sistemas de Pagamento", ou seja, um grupo de peritos em matéria de pagamentos provenientes dos Estados-Membros, instituído para debater as questões nesta área e acompanhar a execução da legislação no domínio dos pagamentos, foram informados dos resultados do estudo e convidados a tecerem as suas observações a este respeito. Vários Estados-Membros apresentaram observações complementares. A Comissão partiu da premissa que as conclusões da empresa de consultoria, que não foram objecto de quaisquer observações por parte dos Estados-Membros até 30/9/2001, eram correctas.

Este estudo demonstrou que a transposição da directiva para a legislação nacional tinha sido, *do ponto de vista jurídico*, geralmente adequada. No entanto, o estudo fez igualmente ressaltar o facto de a aplicação concreta da directiva no quadro das operações quotidianas não ser nada satisfatória. O estudo revelou que, não obstante os esforços contínuos envidados pela Comissão e pelo Parlamento e as advertências dirigidas ao sector bancário no sentido de melhorar a situação, os encargos bancários

---

[1] JO L 43 de 14/2/1997, p. 25.

[2] Para informações pormenorizadas sobre o estudo, consultar a seguinte página Internet da Comissão: http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/payment/directives/97-5study.pdf

facturados sobre as transferências transfronteiras continuavam a ser inaceitáveis, situando-se a níveis demasiado elevados.

Estes resultados alarmantes do estudo apelavam para a adopção imediata de medidas legislativas. Por conseguinte, em 25 de Julho de 2001, a Comissão propôs ao Parlamento Europeu e ao Conselho um Regulamento relativo aos pagamentos transfronteiras em euros (2560/2001/CE). Este regulamento foi adoptado pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho em 19 de Dezembro de 2001, tendo entrado em vigor em 1 de Janeiro de 2002. Destina-se a reduzir os encargos aplicáveis aos pagamentos transfronteiras realizados em euros, por forma a que os encargos facturados neste domínio sejam equivalentes aos aplicáveis aos pagamentos correspondentes a nível nacional até 1/7/2002 (no que diz respeito às operações electrónicas) e até 1/7/2003 (no que diz respeito às transferências transfronteiras).

2. OBSERVAÇÕES GERAIS SOBRE A APLICAÇÃO DA DIRECTIVA

2.1. Origens da directiva

Em 1990, a Comissão publicou os seus primeiros documentos de índole geral sobre o funcionamento dos sistemas de pagamento no quadro do mercado único: o "Documento de trabalho – realização de pagamentos no mercado interno"[3] tinha já referido que os sistemas de pagamento funcionavam bastante bem em cada Estado-Membro, sendo contudo insatisfatórios num quadro transfronteiras. Nesse mesmo ano, a Comissão elaborou uma "Recomendação relativa à transparência das condições bancárias aplicáveis às transações financeiras transfronteiras"[4] em que eram propostos diversos princípios e medidas no intuito de melhorar os pagamentos transfronteiras.

Os estudos lançados pela Comissão em 1993 e 1994 (ver nota nº 4), destinavam-se a apurar se a Recomendação estava a ser aplicada de forma adequada e a controlar as práticas no que se refere às informações prestadas aos clientes no sector bancário. Foi à luz dos resultados destes estudos, que revelaram a existência de inúmeras deficiências a nível da execução das transferências transfronteiras, e da Resolução do Parlamento Europeu de 12 de Fevereiro de 1993[5], que a Comissão decidiu propor medidas juridicamente vinculativas no que diz respeito às transferências bancárias transfronteiras.

Em 1994, a Comissão publicou uma Comunicação relativa a transferências de fundos[6] que continha dois textos muito importantes: o anteprojecto de proposta de Directiva (que viria a tornar-se a Directiva 97/5 em análise) e o projecto de Comunicação relativa à aplicação das regras da concorrência a este tipo de transferências[7].

---

3 COM(90) 447 final de 26/9/1990.

4 Recomendação 90/109/CEE, JO L 67 de 15/3/1990, p. 39.

5 JO C 72 de 15/3/1993.

6 COM(94) 436 de 18/11/94.

7 Tal viria a tornar-se posteriormente a Comunicação da Comissão relativa à aplicação das regras comunitárias da concorrência às transferências bancárias transfronteiras (JO C 251 de 27/9/1995, p. 3).

Após um período de longas negociações, a directiva viria a ser adoptada em 27 de Janeiro de 1997. Em virtude do facto de alguns Estados-Membros terem considerado ser muito difícil assegurar a transposição da directiva para a legislação nacional, este prazo foi mais longo que o normal, ou seja, ascendeu a 30 meses.

Actualmente, a Directiva relativa às transferências transfronteiras vigora há já quase três anos, isto é, desde 14 de Agosto de 1999.

2.2. Objectivo da Directiva

A Directiva relativa às transferências transfronteiras estabelece os requisitos aplicáveis às transferências transfronteiras, em termos de informação mínima a ser prestada e em matéria de execução por forma a assegurar que os fundos sejam transferidos a nível transfronteiras de uma parte da Comunidade para outra de forma rápida, fiável e a baixo custo.

Para o efeito, a directiva prevê regras no que respeita ao seguinte:

- **Transparência**: a directiva prevê obrigações em matéria de informação prévia e posterior à operação. Mediante a disponibilização de tais informações respeitantes às condições aplicáveis às transferências transfronteiras, os utilizadores dos sistemas de pagamento deverão estar assim em melhores condições de comparar as condições existentes no mercado, pelo que a concorrência entre os diferentes sistemas será reforçada, o que deverá conduzir à eliminação de preços excessivamente elevados.

- **Funcionamento**: a directiva estabelece determinados princípios que são aplicáveis às transferências a título de condições normalizadas, nomeadamente no que diz respeito ao prazo de execução, à repartição dos custos e à responsabilidade do banco do ordenante pelas transferências "extraviadas". No seu conjunto, estas regras deverão ter como efeito assegurar que as transferências transfronteiras satisfaçam os requisitos de um verdadeiro mercado único mediante a introdução de princípios normalizados para a Comunidade no seu conjunto.

- **Possibilidade de recurso**: a directiva introduz disposições no que se refere aos procedimentos de reclamação e obriga os Estados-Membros a velarem pela existência de mecanismos de recurso adequados e eficazes, por forma a que os clientes disponham de instrumentos eficientes para garantir o respeito dos direitos que lhes são conferidos pela directiva.

2.3. Impacto da directiva

A directiva teria produzido um enorme impacto sobre o funcionamento das transferências transfronteiras na União Europeia, se as suas disposições tivessem sido aplicadas correctamente por todas as instituições de crédito. Apesar de a execução das transferências transfronteiras se pautar actualmente por uma maior celeridade, não se pode considerar que tenha sido atingido o objectivo de tornar estas transferências menos onerosas e mais fiáveis. Este fracasso por parte das instituições

de crédito acabou por conduzir à elaboração da proposta de Regulamento relativo aos pagamentos transfronteiras em euros[8] e à sua recente adopção.

2.4. Vínculos com a restante legislação comunitária

A Directiva relativa às transferências transfronteiras constituiu o primeiro instrumento juridicamente vinculativo a nível da UE que abordava a questão dos pagamentos em geral e, mais especificamente, as transferências bancárias. Subsequentemente, o Regulamento relativo aos pagamentos transfronteiras em euros assegurou uma nova regulamentação das transferências transfronteiras ao introduzir o princípio de que os encargos facturados sobre as transferências transfronteiras e as transferências correspondentes a nível nacional deviam ser idênticos.

2.5. Aplicação da directiva ao abrigo do Acordo EEE

A directiva é aplicável à Islândia, ao Liechtenstein e à Noruega ao abrigo do Acordo EEE. O Órgão de Fiscalização da EFTA está em vias de elaborar um relatório sobre a aplicação da directiva nestes países.

3. SITUAÇÃO EM TERMOS DE APLICAÇÃO DA DIRECTIVA, ARTIGO POR ARTIGO, NOS ESTADOS-MEMBROS

3.1. Situação geral

Em virtude do longo período transitório previsto para a adopção das medidas nacionais, designadamente, 30 meses, a transposição da directiva só viria a ser assegurada em 14 de Agosto de 1999. No entanto, os Estados-Membros consideraram desejável assegurar a aplicação da directiva antes do início da Terceira Fase da União Económica e Monetária (1 de Janeiro de 1999). Por esse motivo, os Estados-Membros adoptaram a seguinte declaração em anexo à acta do Conselho: *"O Parlamento Europeu, o Conselho e a Comissão tomam nota da determinação dos Estados-Membros no sentido de adoptar as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à referida directiva até 1 de Janeiro de 1999."* Não obstante esta declaração de intenções, nenhum Estado-Membro respeitou este compromisso político no sentido de assegurar a transposição da directiva até 1 de Janeiro de 1999.

A maioria dos Estados-Membros (11) assegurou a transposição da directiva para o direito nacional no prazo previsto para o efeito, ou seja, até 14 de Agosto de 1999 (ver Anexo 3). Vários Estados-Membros adoptaram a legislação necessária antes do termo deste prazo (e, no caso dos Países Baixos, antes da data prescrita no compromisso comum), muito embora a data de entrada em vigor não tenha sido imediata, sendo prevista para uma data posterior.

Quatro Estados-Membros (Bélgica, Grécia, Itália e Portugal) não asseguraram a transposição da directiva no devido prazo. Num caso (Grécia), foi efectuada uma tentativa no sentido de rectificar a transposição tardia, sendo conferidos efeitos retroactivos à respectiva legislação nacional.

---

[8] Regulamento 2560/2001 de 19/12/2001; JO L 344 de 28/12/2001, p. 13.

Em suma, todos os Estados-Membros adoptaram já a legislação de transposição (ver Anexo 2).

3.2. Carácter adequado da transposição – observações gerais

Foram identificadas algumas preocupações jurídicas, embora de cariz limitado, por exemplo, no que diz respeito aos requisitos em matéria de informação ou às disposições relativas aos mecanismos de recurso. Salvo no que diz respeito a estes aspectos, a transposição da directiva para a legislação nacional dos Estados-Membros coadunou-se com as obrigações destes últimos.

O presente relatório identifica também uma série de divergências (em contraposição a conflitos claros) entre a legislação de transposição dos Estados-Membros e a directiva. No futuro, estas divergências poderão, pelo menos teoricamente[9], suscitar a questão de saber se as condições mínimas no que respeita às obrigações aplicáveis às transferências transfronteiras estão a ser preenchidas num ou mais Estados-Membros.

3.3. Artigo 1º – Âmbito de aplicação

O artigo 1º define o âmbito de aplicação da directiva, estabelecendo que esta é aplicável às transferências transfronteiras de montante inferior a 50 000 euros (independentemente de serem efectuadas nas divisas dos Estados-Membros ou em euros). Para efeitos da directiva, por "transferência transfronteiras", deve entender-se uma operação efectuada por iniciativa de um ordenante através de uma instituição de crédito num Estado-Membro, destinada a colocar uma quantia de dinheiro à disposição de um beneficiário numa instituição situada noutro Estado-Membro. O ordenante e o beneficiário podem ser a mesma pessoa.

3.3.1. Transposição nos Estados-Membros

Uma série de Estados-Membros (Finlândia, Alemanha e Portugal) utilizaram esta oportunidade para regulamentar igualmente as transferências nacionais, não se restringindo apenas às operações transfronteiras.

Uma vez que a directiva é aplicável no EEE, por força do Acordo EEE e procedimentos conexos, a maioria dos Estados-Membros declarou expressamente na sua legislação de transposição que esta seria igualmente aplicável no território do Espaço Económico Europeu ("EEE"). A legislação dinamarquesa foi mais longe, tendo conferido poderes no sentido de alargar a legislação de transposição a países adicionais (na condição, contudo, desses países disporem de regras equivalentes).

A Alemanha alargou a sua legislação de transposição por forma a abranger as transferências transfronteiras superiores ao montante de 50 000 euros previsto na directiva. As disposições alemãs fixaram um limite de 75 000 euros.

3.3.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros

Não foram identificados quaisquer problemas no que se refere à aplicação prática desta disposição relativamente ao âmbito de aplicação da directiva.

---

[9] Até à data, não há qualquer jurisprudência em nenhum Estado-Membro que interprete as disposições da Directiva 97/5/CE ou a respectiva legislação nacional de transposição.

3.3.3. Motivos de preocupação

Nenhuns.

3.4. Artigo 2º – Definições

Este artigo propõe 12 definições dos termos utilizados na directiva. Para o efeito, são definidos os "intervenientes" numa transferência transfronteiras ("instituição": instituição de crédito, outra instituição, instituição financeira, instituição intermediária; e "cliente": ordenante e beneficiário), bem como as condições aplicáveis a uma transferência transfronteiras (transferência transfronteiras, ordem de transferência transfronteiras, taxa de juro de referência, data de aceitação).

É importante salientar que a directiva é aplicável a qualquer pessoa singular ou colectiva que procede à realização de transferências transfronteiras no quadro das suas actividades económicas. Se, num Estado-Membro, as instituições não bancárias ou mesmo não financeiras forem autorizadas a realizar operações de pagamento, tais instituições são abrangidas pela directiva. Os Estados-Membros podem reservar as operações no domínio das transferências a determinadas categorias de instituições, nomeadamente bancos (o que sucede efectivamente na prática).

3.4.1. Transposição nos Estados-Membros

A legislação em vários Estados-Membros (Áustria, Dinamarca, Alemanha, Portugal e Suécia) omite a maioria das definições contidas na Directiva 97/5/CE. Na prática, não se considera que a ausência de definições em casos específicos suscita quaisquer questões jurídicas relevantes. Em caso de litígio, seriam aplicáveis as disposições gerais da legislação nacional, para além do princípio geral do direito comunitário de que as medidas nacionais devem ser interpretadas de forma consentânea com as disposições correspondentes estabelecidas no direito comunitário.

Não foram identificados quaisquer problemas jurídicos significativos devido à utilização por um dado Estado-Membro de definições diferentes ou complementares.

Um número limitado de divergências em matéria de definições levantaram questões de princípio de índole geral:

"instituição de crédito": a legislação de transposição de vários Estados-Membros (tais como a Itália e a Suécia) não é aplicável às "instituições de crédito" (conforme estabelecido na directiva) mas a outras instituições definidas para o efeito. Em Itália, a legislação de transposição é aplicável aos "bancos". Na Suécia, a legislação de transposição é aplicável aos "bancos" e a "outras empresas". É pouco provável que tal tenha importantes repercussões na prática;

"instituição financeira": esta definição é omitida da legislação de transposição de vários Estados-Membros (Áustria, Itália, Portugal, Países Baixos, Alemanha e Dinamarca), mas considera-se que tal não tem qualquer importância do ponto de vista jurídico no que se refere aos direitos e obrigações dos consumidores e instituições de crédito;

"dia útil bancário": a ausência de uma definição de dia bancário na directiva foi criticada pelo menos num Estado-Membro (Bélgica). Uma série de Estados-Membros inseriram uma definição por forma a estabelecer o que se deve

entender por "dia útil bancário" (Bélgica), "dia de funcionamento dos bancos" (Itália), "dia de abertura dos bancos" (Áustria), "dia útil bancário" (Suécia) ou expressão equivalente na legislação de transposição da Directiva 97/5/CE. Estas definições tomam em consideração tradições ou requisitos nacionais específicos.

"transferência transfronteiras": nalguns Estados-Membros (Finlândia, Alemanha e Portugal), tirou-se partido da oportunidade propiciada pela transposição da directiva para regulamentar as transferências bancárias a nível interno ou nacional. Sempre que assim sucedeu, as definições constantes da directiva foram complementadas por definições adicionais. Na Bélgica, é utilizada a expressão "transferência pecuniária" em vez do termo "transferência", o que tem como efeito realçar o facto de que as condições da legislação de transposição só são aplicáveis às transferências iniciadas mediante um depósito ou levantamento numa conta existente, em contraposição, por exemplo, às operações de débito. Todavia, tal não é incoerente com a situação resultante da Directiva 97/5/CE;

"data de aceitação": num Estado-Membro (Espanha), a definição de "data de aceitação" é complementada por uma presunção no sentido de que a aceitação ocorre no prazo de um dia a contar das instruções formuladas pelo cliente. Noutros Estados-Membros, a definição utilizada na directiva não foi objecto de transposição (Portugal, Alemanha, Dinamarca e Áustria). No Reino Unido, a expressão "data de início" é definida como a data em que são preenchidas uma série de condições distintas. Para além das condições estabelecidas pela directiva, a legislação britânica permite igualmente que o cliente e a respectiva instituição estabeleçam, de mútuo acordo, uma data de aceitação distinta e posterior. Uma disposição deste tipo não é expressamente prevista pela directiva.

A Directiva 97/5/CE não inclui qualquer disposição específica que identifique a data-valor (isto é, a data em que os fundos são creditados e disponibilizados na conta de um beneficiário). Alguns Estados-Membros identificam o conceito de "data-valor" (Dinamarca, Alemanha, Portugal e Reino Unido)[10], mas as práticas divergem consoante os Estados-Membros.

3.4.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros

Não foram identificados quaisquer problemas respeitantes às definições da directiva a nível da sua aplicação prática nos Estados-Membros, nem no que se refere à utilização pelos Estados-Membros de definições distintas ou adicionais.

Tal não exclui, todavia, a possibilidade de virem a surgir discrepâncias no futuro entre os regimes de transferências transfronteiras dos diferentes Estados-Membros. Muito embora tal possa afigurar-se paradoxal, é perfeitamente possível, do ponto de vista jurídico, que todos esses Estados-Membros respeitem as suas obrigações ao abrigo do direito comunitário. Um exemplo ilustrativo neste contexto prende-se com os prazos de execução: o termo "dia bancário" não é definido na directiva, mas alguns Estados-Membros definiram "dia bancário" como um conceito equivalente na

---

[10] Na Alemanha, esta regra que assegura uma maior defesa dos consumidores do que a prevista na directiva é o resultado de uma decisão adoptada pelo Supremo Tribunal Federal em 1997. Nessa decisão, foi sustentado que a definição da data-valor como a data subsequente ao dia em que os fundos eram disponibilizados na conta do beneficiário constituía uma infracção aos direitos dos consumidores ao abrigo da Lei alemã relativa às condições gerais.

sua legislação de transposição. A existência de definições distintas, isto é, divergentes não entra em conflito com a directiva, mas pode suscitar dificuldades, uma vez que o cálculo dos prazos de execução se baseia no conceito de "dias bancários".

3.4.3. Motivos de preocupação

A definição diferente de "data de aceitação" prevista em Espanha pode levantar dificuldades, uma vez que neste país se presume que a aceitação só ocorre no dia útil "subsequente" à ordem de pagamento, o que tem consequências em termos de cálculo dos prazos de execução.

3.5. Artigo 3º – Informações prévias sobre as condições aplicáveis às transferências transfronteiras

O artigo 3º da Directiva 97/5/CE exige que as instituições disponibilizem informações por escrito "apresentadas de uma forma facilmente compreensível" aos clientes que procedem à realização de transferências transfronteiras. Essas informações devem incluir, pelo menos, uma indicação do prazo de execução, as regras de cálculo de todas as comissões e despesas, a data-valor aplicável, os procedimentos de reclamação e de recurso existentes e também, se for caso disso, uma indicação da taxa de câmbio de referência utilizada.

3.5.1. Transposição nos Estados-Membros

Nalguns países, podem levantar-se problemas pouco significativos em matéria de interpretação. Por exemplo, na Áustria, não é feita qualquer alusão aos termos "de uma forma facilmente compreensível" (mas pode ser argumentado que tal deve ser depreendido das disposições administrativas austríacas). Ainda no mesmo Estado-Membro, não é feita qualquer referência à disposição respeitante à "data-valor" no quadro da informação prévia a ser prestada. A Áustria omitiu igualmente qualquer referência aos mecanismos de reclamação e de recurso existentes.

A legislação de transposição de alguns Estados-Membros (Itália, Áustria, Reino Unido, Suécia e França) não adopta expressamente a expressão "taxa de câmbio de referência utilizada", conforme exigido pelo último travessão do artigo 3º da Directiva 97/5/CE, referindo-se, em vez disso, à "taxa de câmbio utilizada", por exemplo.

A legislação de transposição dinamarquesa transcende as obrigações em matéria de informação prescritas pela directiva, uma vez que exige que as instituições de crédito prestem informações prévias não só em relação à taxa de câmbio de referência, como também à data de câmbio. Além disso, a legislação de transposição na Dinamarca obriga as instituições de crédito a informarem os clientes não só dos procedimentos de recurso em si, mas também dos direitos dos clientes a uma indemnização no quadro desses procedimentos.

3.5.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros

Apenas 16 das 40 instituições de crédito abrangidas pelo estudo apresentaram aos clientes brochuras/material impresso. Todas as brochuras/material impresso continham informações sobre os encargos aplicáveis. A informação relativa a outras

áreas só foi apresentada em seis casos, sendo apenas prestadas informações no que se refere aos procedimentos de reclamação e recurso em três instâncias. Somente três brochuras continham todas as informações exigidas no artigo 3º da Directiva 97/5/CE (dois bancos britânicos e um banco belga).

No que se refere à qualidade das brochuras/material impresso, somente as informações em matéria de encargos foram consideradas adequadas e satisfatórias. As informações contidas nas brochuras no que diz respeito aos prazos de execução, taxas de câmbio e data-valor eram geralmente bastante insatisfatórias e as informações respeitantes aos procedimentos de recurso e reclamação foram consideradas praticamente supérfluas.

3.5.3. Motivos de preocupação

A legislação de transposição austríaca não obriga as instituições a informarem os clientes sobre os procedimentos de reclamação e recurso, o que deve ser considerado como uma transposição incompleta do artigo 3º da Directiva 97/5/CE.

Os outros casos que suscitam preocupações não incidem sobre uma transposição inadequada ou incompleta, mas sobre a falta de uma aplicação correcta da legislação nacional pelas instituições que executam transferências transfronteiras. O estudo empreendido para fundamentar o presente relatório demonstrou claramente que as obrigações em matéria de informação prévia estabelecidas pelas directivas e pela legislação de transposição a nível nacional não eram respeitadas por inúmeras instituições.

3.6. Artigo 4º –Informações posteriores a uma transferência transfronteiras

Na sequência de um transferência transfronteiras, devem ser prestadas aos clientes informações por escrito sobre diversos aspectos pormenorizados da transferência: uma referência que permita a identificação da transferência, o montante inicial da transferência, o montante de todas as despesas e comissões, a data-valor e a taxa de câmbio, se for caso disso. No caso de os encargos serem suportados, no todo ou em parte, pelo beneficiário, este último deve ser informado desse facto pela respectiva instituição.

3.6.1. Transposição nos Estados-Membros

O artigo 4º da directiva estabelece disposições respeitantes a *"informações claras por escrito, inclusive, eventualmente, por via electrónica"*. Alguns Estados-Membros (Áustria, Dinamarca e Irlanda) não estabeleceram expressamente que essa informação deve ser: (a) clara; e/ou (b) apresentada por escrito; e/ou (c) quando adequado, por via electrónica.

Na Irlanda, não vigora qualquer obrigação positiva no sentido de fornecer os elementos de informação especificamente exigidos, sendo apenas previsto de modo geral a sua "disponibilização".

O artigo 4º permite aos clientes renunciarem aos seus direitos em matéria de informação posterior. Estas disposição nem sempre foi objecto de transposição para o direito dos Estados-Membros, não sendo assim previsto qualquer direito neste contexto na Alemanha, Dinamarca, Espanha e França, sendo apenas parcialmente estabelecido na Suécia e na Bélgica. Pode ser argumentado que esta falta de

transposição deve ser considerada como revertendo em benefício dos consumidores, assegurando-lhes uma maior defesa.

O Reino Unido inclui disposições que delimitam de forma mais específica as obrigações impostas às instituições de crédito no sentido de prestar informações após uma transferência transfronteiras. No Reino Unido, é imposto um prazo de um mês às instituições de crédito dentro do qual a informação deve ser prestada. Esta disposição assegura uma maior protecção dos consumidores do que a prevista pela directiva. Na Dinamarca, os requisitos mínimos estabelecidos pelo artigo 4º da Directiva 97/5/CE são transformados em requisitos absolutos (apesar de tal não constituir, em termos estritos, uma disposição que "excede" o disposto na directiva). A legislação dinamarquesa impõe igualmente uma condição adicional para além da obrigação das instituições de crédito apresentarem informações posteriores, ou seja, o direito dinamarquês exige que essas informações seja prestadas "rapidamente".

3.6.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros

Em 97,6% de todas as transferências realizadas no âmbito do estudo em matéria de transposição, os ordenantes da transferência transfronteiras receberam informações sobre as mesmas, quer através de fichas de informação distintas (82%), quer nos respectivos extractos bancários.

O nível da informação prestada ao ordenante era, de modo geral, satisfatório. Foram quase sempre prestadas informações sobre o montante inicial das transferências e os encargos facturados. O número de referência foi indicado em 74% de todas as transferências, mas somente em metade dos casos na Bélgica, Irlanda e no Reino Unido, não sendo nunca indicado em Portugal. A data-valor foi mencionada em 75% de todas as transferências mas, uma vez mais, não em determinados países (designadamente na Bélgica, em que nenhum banco apresentou essa informação, e no Reino Unido em que apenas um dos quatro bancos utilizados indicava a data-valor na documentação transmitida ao ordenante). A taxa de câmbio foi indicada em 95,1% das transferências no seu conjunto, não tendo um banco na Alemanha e um banco no Reino Unido prestado esta informação.

O nível da informação prestada aos beneficiários foi inferior à transmitida aos ordenantes: 86,5% de todos os beneficiários receberam informações através de fichas de informação *ou* extractos bancários. A informação sobre o montante inicial da transferência foi muito insatisfatória, pautando-se pela sua ausência em mais de metade das fichas de informação/extractos transmitidos. A qualidade da informação no que se refere aos outros critérios foi bastante mais elevada. A referência foi indicada em 74% das transferências recebidas. Neste contexto, sobressaem, contudo, o Reino Unido e a Irlanda dado que, nestes países, esta informação só foi facultada em menos de 50% das transferências realizadas. Os encargos facturados ao beneficiário foram indicados em 87% das transferências objecto de deduções. Quando esta informação não é facultada, os beneficiários desconhecem se os seus bancos imputaram encargos ou se o ordenante não enviou fundos suficientes. A data-valor foi referida em 77% das transferências executadas.

3.6.3. Motivos de preocupação

A situação no que se refere à aplicação prática do artigo 4º é muito semelhante à descrita no que respeita ao artigo 3º. Muito embora a informação prestada pelas

instituições que realizam transferências transfronteiras após uma transferência seja melhor do que a informação prévia, a situação está ainda longe de ser satisfatória. O estudo realizado para fundamentar o presente relatório demonstra claramente que algumas obrigações em matéria de informação a serem preenchidas após a realização de uma transferência transfronteiras não foram respeitadas pelas instituições em causa.

3.7. Artigo 5º – Compromisso específico da instituição

O artigo 5º obriga as instituições a apresentar, mediante pedido do cliente, uma proposta específica relativa a uma transferência transfronteiras, nomeadamente no que diz respeito ao prazo de execução dessa transferência e das comissões e despesas a ela inerentes. A instituição não é evidentemente obrigada a estabelecer numa relação contratual com todos aqueles que a solicitem. No entanto, caso seja assumido um compromisso desse tipo tendo em vista uma relação contratual, a instituição passa a estar vinculada pela proposta por ela apresentada.

3.7.1. Transposição nos Estados-Membros

A Itália não assegurou a plena transposição desta disposição. A legislação de transposição refere-se apenas à responsabilidade em caso de fracasso no que respeita à execução da transferência dentro de um determinado prazo, mas não prevê a obrigação de assumir compromissos no que respeita aos prazos, nem às comissões e despesas inerentes a uma transferência.

As circunstâncias em que uma instituição de crédito pode "não pretender entrar em relação com o cliente" constitui um elemento que é igualmente reflectido no artigo 5º da Directiva 97/5/CE: tal será normalmente regido por outros instrumentos jurídicos nacionais (isto é, não associados à legislação de transposição). Em França, por exemplo, os consumidores dispõem do direito de acesso a uma conta bancária e de beneficiar de um serviço bancário básico. Nalguns Estados-Membros (Portugal, Áustria, França, Itália, Espanha e Suécia), este elemento do artigo 5º não foi objecto de qualquer transposição. Considera-se, contudo, que tal não suscita quaisquer problemas no que respeita à transposição correcta da directiva.

A legislação de transposição austríaca transcende o exigido pela directiva, uma vez que estabelece que as instituições de crédito não podem facturar despesas ou comissões pela execução da transferência, no caso de não terem sido respeitados os compromissos específicos acordados entre as partes.

3.7.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros

3.7.2.1. Exactidão no que respeita aos prazos de execução indicados

No decurso do estudo, as instituições foram previamente interrogadas pelo consultor quanto ao período necessário para que as transferências fossem creditadas. A maioria das instituições indicou um prazo máximo de cinco a sete dias. As principais excepções foram os bancos em França e em Itália que referiram que as transferências exigiriam apenas um dia. Uma abordagem mais prudente foi adoptada pelos bancos nos Países Baixos, tendo dois bancos mencionado 10 e 15 dias, respectivamente.

Quase 90% das transferências foram creditadas dentro do prazo referido pela instituição responsável pela sua execução e 8% foram creditadas num prazo de 3 dias após o período indicado.

Aproximadamente 50% dos bancos beneficiários aplicaram uma data-valor anterior à data em que a transferência foi creditada na conta do beneficiário. No total, isto sucedeu em relação a 12,2% das transferências recebidas. Esta prática parece ter ocorrido de forma mais frequente em relação às transferências que exigiram um período mais longo do que aquele inicialmente indicado. Mediante a imputação de uma data-valor quanto à transferência creditada dentro do prazo especificado pelo banco do remetente, os bancos pretendem assim preencher o requisito estabelecido pela directiva no sentido de que o beneficiário deve ser indemnizado através de juros de mora em caso de atraso na execução das transferências.

3.7.2.2. Exactidão no que respeita aos encargos indicados

Com base na informação prestada aos ordenantes, era de antever que o custo médio global das transferências se cifrasse em torno dos 20 euros, o que é inferior em cerca de 20% ao custo médio efectivo de 24,09 euros.

Esta discrepância entre o preço indicado antes da transferência e os encargos efectivamente facturados deve-se ao facto de os bancos desconhecerem *a priori* o montante dos encargos que serão facturados ao beneficiário ou de as instituições em questão terem apenas indicado o vector dos custos de transferência correspondente ao banco do ordenante.

A estimativa em matéria de custos apresentada a cerca de metade dos ordenantes situou-se dentro de um intervalo de 20% em relação ao montante dos custos efectivos. Noutros 25%, o montante efectivo foi 20 a 60% mais elevado que os custos estimados. Em relação aos restantes ordenantes (aproximadamente 25%), os custos efectivos foram superiores em mais de 60% ao montante indicado pelo respectivo banco, normalmente porque os encargos a nível do beneficiário não tinham sido incluídos nessa estimativa.

3.7.3. Motivos de preocupação

A Itália não assegurou a transposição do artigo 5º para a legislação nacional. O decreto não prevê a assunção de quaisquer compromissos específicos por parte da instituição no que diz respeito aos prazos, comissões e encargos.

Muito embora os compromissos das instituições em matéria de prazos sejam bastante satisfatórios, tal não é o caso das propostas (vinculativas) dos bancos relativamente às despesas e encargos neste âmbito. Esta deficiência prende-se efectivamente com o facto de os bancos desconhecerem o montante dos encargos que serão imputados pelo banco do beneficiário.

3.8. Artigo 6º – Obrigações em matéria de prazos

O artigo 6º prende-se com o prazo de execução de uma transferência transfronteiras. O nº 1 incide sobre o período de transferência entre a "instituição" do ordenante e a do beneficiário, enquanto o nº 2 diz respeito às relações entre a instituição do beneficiário e este último. A primeira frase de cada um destes números salienta, em conformidade com o princípio da liberdade contratual, que é o prazo acordado que

deve prevalecer. Apenas na ausência de um prazo deste tipo, são previstos, a título supletivo, prazos obrigatórios: trata-se, respectivamente, do prazo de cinco dias (ordenante/instituição do beneficiário) e de um dia (instituição do beneficiário/conta do beneficiário).

O ordenante deve ser indemnizado pela sua própria instituição se for excedido o prazo acordado ou o prazo de 5 dias previsto para a primeira fase da transferência (ordenante/instituição do beneficiário). Por outro lado, o beneficiário deve ser indemnizado pela sua instituição caso se verifiquem atrasos na segunda fase da transferência (instituição do beneficiário/conta do beneficiário). Sempre que o atraso for imputável ao ordenante ou ao beneficiário, não deverá ser desembolsada qualquer indemnização (nº 3 do artigo 6º).

A indemnização assume a forma de juros de mora. A directiva não prevê, nem exclui uma responsabilidade mais alargada, nomeadamente em caso de danos consequentes. Tal dependerá da legislação geral que rege as relações entre o ordenante, o beneficiário e as instituições respectivas (ver nº 4 do artigo 6º). O nível dos juros de mora em caso de atrasos em matéria de pagamento deve ser calculado de acordo com uma "taxa de juro de referência" (alínea k) do artigo 2º). Esta deve ser fixada pelos Estados-Membros por forma a corresponder a uma taxa de juro "representativa de uma indemnização", Por outras palavras, deve ser uma taxa de penalização normal, ou seja, pode ser uma taxa legal ou basear-se nas taxas aplicadas pelos bancos para o financiamento urgente destinado a assegurar a cobertura das transferências em atraso.

3.8.1. Transposição nos Estados-Membros

Não foram identificados quaisquer problemas no que se refere a uma transposição inadequada ou incompleta para a legislação nacional dos Estados-Membros.

3.8.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros

Em média, as transferências exigiram um prazo de execução de 2,97 dias, tendo 95,4% das transferências sido recebidas no prazo de 6 dias úteis, o que corresponde ao prazo fixado a título supletivo na directiva. 99,7% das transferências foram recebidas no prazo de 15 dias úteis.

Os prazos mais longos, em média, registaram-se na Suécia (4,61 dias), Reino Unido (4,19 dias) e Dinamarca (4,07 dias). Os prazos mais curtos verificaram-se na Irlanda (1,67 dias), Grécia (1,82 dias) e França (1,99 dias).

Se forem tidos em conta os compromissos assumidos pelos bancos no que respeita ao prazo de execução, 89,8% das transferências foram recebidas atempadamente e 98,4% num período de três dias após o prazo especificado pelo banco do ordenante.

Na maioria das transferências, a data-valor atribuída foi idêntica (ou posterior num dia) à data em que o montante foi creditado na conta bancária do beneficiário. Tal, contudo, nem sempre foi o caso. Em 12,2% das transferências (sobretudo transferências que excederam o prazo indicado), a data-valor antecipou em vários dias a data de inscrição do montante da transferência. Nestes casos, o banco do ordenante não estimou devidamente o prazo necessário para a recepção dos fundos, pelo que o beneficiário não dispôs efectivamente desse montante na data-valor.

Nos casos em que as transferências registaram um atraso superior a um dia (comparativamente ao prazo *acordado*), os ordenantes contactaram o respectivo banco a fim de saber por que motivo as transferências tinham sido recebidas com atraso e se dispunham do direito a uma indemnização. Os bancos deram muitas respostas diferentes, mas a mais corrente consistia em que o beneficiário devia contactar o respectivo banco, dado que o banco do ordenante não dispunha de qualquer controlo no que se refere à data de inscrição/data-valor do montante a ser creditado no banco do beneficiário. Nenhum banco propôs ao ordenante uma indemnização pelas transferências em atraso.

A questão foi aprofundada junto das instituições em que as transferências exigiram um prazo extremamente longo. Um banco acabou por desembolsar uma indemnização "como um gesto de boa fé". Noutra instância, o ordenante referiu que não desejava contactar novamente o seu banco "devido à forma terrível como a tinham tratado da última vez que tinha abordado o problema".

3.8.3. Motivos de preocupação

Para além de casos singulares e muito específicos, em que a transferência exigiu um período extremamente longo, a situação em matéria de prazos de execução é bastante satisfatória.

Todavia, a reacção das instituições quando convidadas a desembolsar uma indemnização devido a pagamentos em atraso foi muito negativa: os bancos desconheciam a obrigação a que estão sujeitos no que se refere ao pagamento de uma indemnização ou não manifestaram qualquer disponibilidade nesse sentido.

3.9. Artigo 7º – Obrigação de efectuar a transferência transfronteiras de acordo com as instruções

A instituição do ordenante, bem como qualquer instituição intermediária eventual e a instituição do beneficiário são obrigadas a efectuar a transferência pelo seu montante integral (excepto se o ordenante tiver especificado que os custos devem ser suportados, no todo ou em parte, pelo beneficiário). Deste modo, a opção "OUR" (isto é, todos os encargos a serem suportados pelo ordenante) torna-se a regra a título supletivo, enquanto as outras opções em matéria de transferência[11] devem constituir a excepção. Consequentemente, de modo geral, qualquer outra dedução do montante objecto da transferência é ilegal, devendo ser reembolsado o montante relevante. Esta disposição da Directiva 97/5/CE destina-se a clarificar a distribuição dos encargos entre o ordenante e o beneficiário e proíbe a prática da dupla imputação de encargos.

3.9.1. Transposição nos Estados-Membros

Não foram identificados quaisquer problemas quanto a uma transposição inadequada ou incompleta para a legislação nacional dos Estados-Membros.

---

[11] Nomeadamente "SHARE", em que cada parte suporta os seus próprios custos, e "BEN", em que todos os encargos devem ser facturados ao beneficiário.

3.9.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros

De acordo com o estudo, 81,7% de todos os beneficiários receberam o montante integral da transferência realizada e 16,2% dos beneficiários receberam um montante inferior ao montante inicial da ordem de transferência, devido à dedução de encargos por parte do banco beneficiário ou de uma instituição intermediária.

2,0% dos beneficiários receberam um montante superior ao previsto, normalmente devido ao facto de o banco do ordenante ter enviado um montante mais avultado a fim de cobrir os encargos facturados pelo banco do beneficiário. Sempre que o banco do beneficiário não procedia à dedução de tais encargos, o beneficiário recebia na prática um montante mais elevado do que o antecipado.

A razão mais corrente pela qual foram facturados encargos aos beneficiários prendeu-se com o facto de as transferências não serem enviadas como transferências "OUR". Alguns bancos não transmitiram qualquer transferência segundo a modalidade "OUR", não obstante as instruções do ordenante nesse sentido. Alguns bancos informaram os seus clientes de que não podiam efectuar transferências "OUR". Outros bancos não executaram as transferências a título supletivo segundo a modalidade "OUR", conforme especificado na directiva.

Nos 239 casos em que foram deduzidos encargos ao beneficiário, o ordenante contactou o seu banco a fim de averiguar se a transferência tinha sido transmitida segundo a modalidade "OUR". A grande maioria destas transferências não tinha sido enviada segundo esta modalidade, não obstante o facto de os bancos serem obrigados a executar as transferências desta forma na ausência de quaisquer instruções distintas formuladas expressamente. Apenas três bancos (responsáveis pela realização de 37 transferências) acordaram creditar novamente de imediato os encargos imputados ao beneficiário.

Dezasseis bancos do ordenante (representando 42 transferências) confirmaram que as transferências tinham sido enviadas de acordo com a modalidade "OUR", tendo proposto que os beneficiários contactassem os seus bancos. Após novas averiguações, a resposta mais corrente por parte do banco do beneficiário era a de que a transferência em causa não tinha sido enviada segundo a modalidade "OUR", contrariamente ao afirmado pelo banco do ordenante. Outros bancos do beneficiário alegaram que não tinham procedido à dedução de quaisquer encargos e apresentaram a hipótese de estas terem sido feitas por um banco intermediário. Por último, um banco na Alemanha, um banco no Reino Unido e um banco em Espanha creditaram novamente todas as deduções efectuadas junto dos beneficiários relevantes.

3.9.3. Motivos de preocupação

Muito embora a situação no que diz respeito à dupla imputação de encargos tenha registado uma melhoria significativa, as disposições da directiva que visam suprimir na íntegra a prática que consiste na imputação de encargos junto do beneficiário (salvo ordem expressa em sentido contrário por parte do ordenante) não estão a ser inteiramente respeitadas pelo sector bancário. Conforme já referido supra no ponto 1.7.3, esta deficiência prende-se com o facto de os bancos desconhecerem o montante dos encargos que serão efectivamente deduzidos pelo banco do beneficiário.

Contudo, é alarmante que algumas instituições ignorem ou não respeitem as obrigações no sentido de reembolsar os eventuais encargos deduzidos erroneamente, obrigações essa que são previstas tanto na directiva, como na legislação de transposição nacional.

3.10. Artigo 8º – Obrigação de reembolso imposta às instituições em caso de não execução das transferências

Este artigo introduz o princípio da responsabilidade estrita do banco do ordenante no sentido de assegurar o devido reembolso em caso de "extravio de uma transferência". Esta "garantia de reembolso" restringe-se a um montante máximo de 12 500 euros e não pode ser revogada por contrato. Trata-se de uma responsabilidade "objectiva", constituindo, por conseguinte, uma obrigação que não decorre de qualquer erro ou comportamento ilícito dos bancos relevantes. Basta que uma transferência não chegue ao seu destino para este mecanismo ser desencadeado: o ordenante é reembolsado pelo seu banco, que pode proceder à recuperação dos fundos junto da instituição responsável. Este mecanismo evita que os utilizadores dos sistemas de pagamento devam contactar os diversos bancos que intervêm na cadeia de execução da transferência no intuito de determinar a entidade responsável, procedimento para o qual os bancos estão muito mais bem equipados do que os seus clientes.

A directiva não introduziu nem excluiu uma responsabilidade mais alargada, nomeadamente no que diz respeito aos danos consequentes. O artigo 8º estabelece claramente que esta "garantia de reembolso" é concedida "sem prejuízo de qualquer outra reclamação que possa ser apresentada". Deste modo, os montantes superiores a 12 500 euros, bem como uma indemnização por outros danos resultantes da não execução da transferência podem ser exigidos através de um procedimento judicial normal, em função da legislação geral que rege as relações entre o ordenante, o beneficiário e as instituições respectivas.

3.10.1. Transposição nos Estados-Membros

Nos Países Baixos vigora um limite distinto ao previsto na directiva em matéria de restituição (12 500 euros). A garantia de reembolso é equivalente ao âmbito geral da legislação de transposição neerlandesa, ou seja, 50 000 euros.

Ao abrigo da legislação espanhola, uma instituição intermediária só está sujeita à obrigação de reembolso prevista no artigo 8º se "tiver recebido" ela própria os fundos objecto de transferência (em contraposição à noção de *"tiverem aceite a ordem de transferência transfronteiras"*, conforme previsto na directiva). Outras legislações de transposição nacional referem-se aos casos em que a transferência "não foi recebida" (Áustria), "não foi executada" (Alemanha), "em que o pagamento não foi transferido" (Finlândia) e "quando os fundos não foram creditados" (Reino Unido).

A directiva não inclui quaisquer disposições específicas quanto às condições em que um erro cometido por uma instituição de crédito intermediária (por exemplo, em caso de atraso numa transferência de crédito) criará uma responsabilidade a ser assumida pela instituição de crédito do ordenante. Nalguns Estados-Membros (Alemanha, Reino Unido), são previstas disposições específicas a este respeito. Na Alemanha, por exemplo, a instituição de crédito do ordenante será responsável por quaisquer

erros cometidos por uma instituição de crédito intermediária, salvo se a causa principal incumbir à instituição de crédito intermediária escolhida pelo cliente[12].

Entre os exemplos de não execução das transferências enumerados na directiva, o artigo 8º prevê nomeadamente que, se uma transferência transfronteiras não tiver sido levada a bom termo devido à não execução por uma instituição intermediária escolhida pelo ordenante, esta última deve esforçar-se "na medida do possível" por reembolsar o montante da transferência. Por outras palavras, a directiva não prevê que a instituição intermediária seja responsável perante o ordenante. A legislação de transposição na Alemanha vai mais longe e prevê uma responsabilidade directa da instituição intermediária em relação ao cliente, o que transcende a protecção assegurada ao consumidor pela Directiva 97/5/CE. O direito alemão inclui disposições semelhantes que prevêem a responsabilidade directa das instituições intermediárias face às instituições do ordenante.

3.10.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros

Duas das 1 480 transferências executadas no âmbito do estudo realizado para efeitos do presente relatório nunca foram recebidas pelo respectivo beneficiário.

A "garantia de reembolso" não funcionou: uma das transferências extraviadas não tinha sido reembolsada ao respectivo beneficiário decorridos mais de seis meses após a apresentação de um pedido de reembolso pelo ordenante, tendo a outra transferência em causa sido reembolsada com relutância ao ordenante.

3.10.3. Motivos de preocupação

Muito embora a disposição relativa à "garantia de reembolso" tenha sido objecto de uma transposição adequada para a legislação nacional, os resultados do estudo indicam que, em caso de extravio das transferências, as instituições responsáveis pela execução das transferências transfronteiras ignoravam o facto de estarem sujeitas à obrigação de reembolsar os pagamentos extraviados ou manifestavam relutância em proceder a esse reembolso.

O facto de a garantia de reembolso nos Países Baixos se caracterizar por um limite muito mais elevado do que aquele que vigora noutros Estados-Membros pode traduzir-se numa situação cujas repercussões poderão ter de ser objecto de uma análise mais aprofundada.

3.11. Artigo 9º – Força maior

Este artigo especifica que as instituições que participam na execução de uma ordem de transferência transfronteiras serão liberadas das suas obrigações em duas instâncias: em primeiro lugar, em caso de suspeitas em matéria de *branqueamento de capitais* e, em segundo lugar, numa situação em que possam invocar razões de *força maior*.

---

[12] Excepto nos casos em que a acção é intencional ou profundamente negligente, ou em relação aos riscos especificamente aceites por uma instituição de crédito.

3.11.1. Transposição nos Estados-Membros

Vários Estados-Membros asseguraram a transposição da definição de *"força maior"* de uma forma que diverge claramente do texto da directiva, designadamente, "circunstâncias alheias à sua vontade, anormais e imprevisíveis, cujas consequências não tenham podido ser evitadas apesar de todos os esforços desenvolvidos". Nos países com as disposições divergentes (Itália, Portugal e Suécia), o nível de protecção propiciado aos consumidores de serviços de transferências transfronteiras é inferior ou superior ao previsto pelo direito comunitário. Na Alemanha, por exemplo, é imposta uma obrigação de reembolso mesmo se o montante da transferência deixar de estar disponível.

Alguns Estados-Membros (Bélgica, Finlândia, Grécia, Irlanda, Portugal, Suécia e Reino Unido) referiram-se expressamente na sua legislação de transposição à Directiva relativa ao branqueamento de capitais (Directiva 91/308/CEE) ou a disposições equivalentes, aquando da transposição do artigo 9º da Directiva 97/5/CE. Em dois países (Finlândia e Reino Unido), as disposições de transposição prevêem especificamente uma limitação da responsabilidade sempre que uma instituição não tenha respeitado as disposições da Directiva 97/5/CE devido a preocupações relacionadas com o branqueamento de capitais. Num Estado-Membro (Suécia), as instituições podem proceder à execução da transferência transfronteiras dentro de um prazo mais alargado.

Outros Estados-Membros (Áustria, Dinamarca, França, Alemanha, Itália, Luxemburgo, Países Baixos e Espanha) não efectuaram qualquer alusão específica à legislação relativa ao branqueamento de capitais na sua legislação de transposição do artigo 9º. Na prática, a ausência de uma referência à legislação nacional em matéria de branqueamento de capitais não suscita quaisquer problemas jurídicos e não deve ser considerada como uma transposição inadequada da Directiva 97/5/CE.

A Directiva 91/308/CEE foi objecto de uma plena transposição por parte dos Estados-Membros. Não obstante a ausência de uma referência expressa à Directiva 91/308/CEE nas legislações de transposição da Directiva 97/5/CE, nalguns países as suas disposições são vinculativas e constituem uma questão de interesse geral. Consequentemente, em caso de não observância de uma obrigação nos termos da Directiva 97/5/CE devido a suspeitas legítimas quanto ao facto de uma transferência transfronteiras constituir, na realidade, uma operação de branqueamento de capitais, a instituição poderia muito provavelmente invocar, em defesa própria, o princípio de interesse geral consignado na Directiva 91/308/CEE. A possibilidade deste argumento de defesa ser aceite dependeria dos factos concretos, das circunstâncias e das disposições nacionais invocadas, uma vez que a conformidade com as regras em matéria de branqueamento de capitais não deve servir de pretexto geral para as instituições se eximirem às suas obrigações previstas ao abrigo da Directiva 97/5/CE.

3.11.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros

Não foram identificados quaisquer problemas no que diz respeito à aplicação do artigo 9º da directiva nos Estados-Membros.

3.11.3. Motivos de preocupação

Nenhuns.

3.12. Artigo 10º – Resolução de diferendos

A directiva estabelece determinados requisitos para a execução das transferências transfronteiras. Se a aplicação destas normas só pudesse ser assegurada pelos clientes bancários mediante o recurso a procedimentos judiciais, a directiva não se traduziria numa melhoria da sua situação, dado que quase ninguém recorreria aos tribunais para apresentar uma reclamação (por exemplo, no que diz respeito a um caso de dupla imputação de encargos num montante de 20 euros).

O artigo 10º da Directiva 97/5/CE visa facultar aos clientes um instrumento eficiente para invocar os seus direitos ao abrigo da referida directiva, obrigando os Estados-Membros a assegurar "a existência de procedimentos de reclamação e de recurso adequados e eficazes para a resolução de eventuais diferendos" entre os clientes e as instituições de crédito. Podem ser utilizados os procedimentos existentes, quando adequados para o efeito.

Os procedimentos devem ser *adequados e eficazes:* a apresentação de reclamações a este organismo alternativo de resolução de litígios no domínio das transferências transfronteiras deve ser mais rápida e menos onerosa para os clientes do que as acções judiciais, ou seja, o procedimento em vigor deve constituir verdadeiramente uma alternativa.

3.12.1. Transposição nos Estados-Membros

As práticas divergem em função dos Estados-Membros relevantes no que se refere aos procedimentos aplicáveis em termos de sistemas de reclamação e de recurso. Estas diferenças prendem-se com o acesso aos sistemas de reclamação e de recurso (unicamente no caso de terem sido esgotadas as soluções existentes ou possibilidade de acesso directo e respectivas condições), as formalidades a serem preenchidas para a apresentação da reclamação, o impacto (eventual) a nível de procedimentos judiciais distintos, carácter vinculativo ou não vinculativo das decisões, etc. Esta diferenças não provocam, contudo, quaisquer problemas, desde que os procedimentos em si sejam "adequados e eficazes". Informações pormenorizadas sobre os diferentes regimes em vigor nos Estados-Membros constam do Anexo 3.

Aquando da transposição do artigo 10º da directiva, os Estados-Membros recorreram na sua maioria aos procedimentos já existentes para os serviços bancários ou financeiros em geral. Não instituíram quaisquer sistemas de recurso ou de reclamação específicos para as transferências transfronteiras, à excepção da Itália, em que um decreto[13] prevê a criação de sistemas especiais para assegurar a resolução de litígios no domínio das transferências transfronteiras. O sistema alemão também inclui uma vertente especificamente consagrada às transferências transfronteiras (abrangendo também o carácter final da liquidação no âmbito das operações de pagamento e no domínio dos valores mobiliários (Directiva 98/26/CE)).

---

[13] Decreto Ministerial nº 456, de 13 de Dezembro de 2001, que assegura a transposição para o direito italiano do artigo 10º da Directiva 97/5/CE (JO de 3 de Janeiro de 2002).

Os consumidores só se encontram representados numa minoria dos sistemas de recurso/reclamação instituídos ao abrigo do artigo 10º.

A França continuou a basear-se inicialmente nos sistemas existentes criados por bancos individuais, mas estes não abrangiam, contudo, todas as instituições que procediam à execução de transferências transfronteiras. Por conseguinte, a França registou atrasos na transposição deste artigo. Entretanto, a "loi Murcef"[14] tornará a mediação obrigatória nos conflitos entre os consumidores e as instituições de crédito, incluindo os casos relativos às transferências transfronteiras.

A Áustria não criou ainda um sistema de recurso, mas já designou um grupo de trabalho tendo em vista a criação de um regime deste tipo. Por conseguinte, a Áustria regista atrasos na transposição deste artigo.

Portugal não instituiu ainda um sistema de mediação no sector bancário. A legislação de transposição permite às partes recorrerem à arbitragem mas, na prática, tal revela-se muitas vezes pouco prático devido aos elevados custos susceptíveis de serem incorridos neste âmbito. Os sistemas de mediação portugueses em vigor no sector dos serviços financeiros são limitados em termos geográficos e são apenas competentes para as reclamações de pequeno montante. Por conseguinte, Portugal regista atrasos em matéria de transposição.

3.12.2. Aplicação prática da disposição nos Estados-Membros

Até Dezembro de 2001, somente um número muito reduzido de litígios respeitantes às transferências transfronteiras tinha sido apresentado aos sistemas nacionais de reclamação e recurso. Tal deve-se parcialmente ao facto de os clientes manifestarem uma certa relutância no sentido de aprofundar a questão, para além de apresentar várias denúncias orais ou escritas ao banco relevante. Em muitos casos, o montante objecto de litígio é bastante reduzido atendendo aos prazos administrativos e aos encargos em causa, o que impede os clientes de prosseguirem a sua intervenção neste domínio. Muitos clientes parecem igualmente recear "comprometer" as suas relações com os respectivos bancos ou prejudicar a sua futura relação bancária.

Por outro lado, os clientes desconhecem muitas vezes a existência de sistemas de reclamação e recurso; a informação prestada aos clientes pelas instituições neste domínio é praticamente inexistente (ver ponto 3.5.2).

3.12.3. Motivos de preocupação

A falta de procedimentos de reclamação adequados na Áustria e em Portugal constitui uma fonte de grande preocupação.

Assiste-se, em geral, a uma falta de informação quanto à existência de sistemas de reclamação e recurso: quando os clientes desconhecem as possibilidades de que dispõem para assegurar a aplicação dos direitos que lhes são atribuídos pela directiva e pelas legislações nacionais de transposição neste domínio, não sabem como reagir em caso de não observância ou aplicação inadequada das disposições relevantes. É pouco provável que a maioria dos clientes intente uma acção em tribunal para assegurar a resolução dos seus litígios, que incidem normalmente sobre

---

[14] Lei nº 2001-1168 de 11 de Dezembro de 2001 (JO de 12 de Dezembro de 2001).

montantes reduzidos. No entanto, uma melhor informação sobre os direitos e os procedimentos previstos pela directiva deverá contribuir para reforçar a concorrência e melhorar a actual situação pouco satisfatória.

3.13. Outras questões

3.13.1. Sanções

A directiva não impõe qualquer obrigação específica aos Estados-Membros no sentido de preverem sanções em caso de não observância das condições estabelecidas pela legislação nacional de transposição. É de observar, contudo, que a obrigação de estabelecer sanções adequadas não precisa de ser prevista num texto jurídico comunitário. Um acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça Europeu[15] já referiu que os Estados-Membros são obrigados a preverem sanções na respectiva legislação nacional de transposição, independentemente do facto de essa sanções serem ou não previstas expressamente na directiva relevante.

Apenas alguns Estados-Membros, tais como a Áustria, o Reino Unido e a Dinamarca incluíram efectivamente uma referência específica às sanções na sua legislação. Além disso, no que se refere aos compromissos específicos perante os clientes, a legislação austríaca prevê outra forma de "sanção": sempre que não sejam respeitados os compromissos específicos exigidos pelo cliente, as instituições de crédito austríacas não podem facturar encargos/comissões pela execução da transferência.

Outra questão importante (suscitada pela legislação belga) prende-se com o facto de saber se as sanções devem ser impostas em caso de não observância de todas ou apenas algumas obrigações decorrentes da Directiva 97/5/CE. A título ilustrativo, a legislação de transposição na Bélgica não prevê expressamente quaisquer sanções no caso de uma instituição de crédito não assegurar a apresentação de informações aos clientes após a execução de uma transferência transfronteiras.

Alguns Estados-Membros (por exemplo, Dinamarca) fazem uma alusão às sanções penais impostas por outras disposições legislativas que não são específicas às transferências transfronteiras. Por razões evidentes, não são previstas quaisquer disposições em matéria de sanções penais no âmbito do direito comunitário e estas não figuram na Directiva 97/5/CE.

3.13.2. Direito de anular ou pôr termo às transferências

A directiva é omissa quanto ao direito de as instituições de crédito cancelarem as transferências que foram devidamente ordenadas por um cliente. Na Alemanha, foram incluídas disposições específicas a fim de abordar esta eventualidade.

A legislação alemã inclui igualmente disposições pormenorizadas que permitem aos clientes anular uma ordem de transferência e o direito de a instituição de crédito ou o cliente porem termo a uma transferência.

---

[15] C-354/99 de 18 de Outubro de 2001.

4. CONCLUSÕES

4.1. Apreciação da transposição nos Estados-Membros

O prazo para a transposição da Directiva 97/5/CE era até 14 de Agosto de 1999. A maioria dos Estados-Membros respeitou esse prazo, tendo todos eles assegurado a transposição da directiva desde essa data.

Verificam-se algumas diferenças entre os regimes nacionais e o regime introduzido pela Directiva 97/5/CE, que foram identificadas na Secção 2.

4.1.1. Principais diferenças entre os regimes nacionais e a Directiva 97/5/CE

4.1.1.1. Artigo 2° - definições

As divergências incidem sobre a omissão das **definições previstas no artigo 2º** da directiva ou a utilização de definições distintas daquelas que nela figuram. A maioria destas omissões ou divergências não se traduzem numa transposição inadequada. A definição diferente de "data de aceitação" em Espanha pode suscitar dificuldades dado que, neste país, se presume que a aceitação se verifica no dia útil "subsequente" à ordem e não na data em que são preenchidas todas as condições de execução da ordem. Deste modo, o cálculo dos prazos de execução só se inicia um dia após a data prevista pela directiva.

4.1.1.2. Artigo 3° - Informações prévias a uma transferência transfronteiras

Foram igualmente identificadas uma série de questões associadas à **apresentação de informações prévias sobre as condições aplicáveis às transferências transfronteiras nos termos do artigo 3º** da Directiva 97/5/CE. Estas afectam sobretudo a Áustria: a legislação austríaca não prevê qualquer obrigação no sentido de a informação ser prestada "de uma forma facilmente compreensível" e não há qualquer referência à "data-valor", nem à informação respeitante aos sistemas de reclamação e recurso (o que reflecte a inexistência desses sistemas na Áustria).

4.1.1.3. Artigo 4° - Informações posteriores a uma transferência transfronteiras

As obrigações em matéria de informações posteriores a uma transferência nos termos do artigo 4º da Directiva 97/5/CE não foram objecto de plena transposição na Áustria, na Dinamarca e na Irlanda. Em cada um destes países, verifica-se uma omissão ou uma limitação dos direitos, o que reflecte uma transposição inadequada e é susceptível de ter repercussões significativas. Pode citar-se a título ilustrativo a transposição parcial ou inadequada pela Áustria e Irlanda do requisito de informação no que se refere a informações claras por escrito, incluindo, quando adequado, por via electrónica (no caso da Dinamarca só foi omitida a referência ao termo "eventualmente" o que é provavelmente *de minimis*).

4.1.1.4. Compromissos dos bancos no que diz respeito aos pedidos de transferências transfronteiras - Artigo 5º da directiva:

transposição inadequada pela Itália: não obstante a obrigação geral prevista ao abrigo do direito italiano no que respeita à apresentação de informações antes da transferência, a legislação de transposição italiana não estabelece que a instituição

passará a estar vinculada pelos (eventuais) compromissos por ela assumidos em matéria de prazos, comissões e encargos.

4.1.1.5. Artigo 9° - Força maior

No que se refere ao **branqueamento de capitais**, é de fazer notar que vários Estados-Membros não fizeram qualquer referência específica à Directiva 91/308/CEE no quadro da transposição das disposições relativas à **força maior** previstas no **artigo 9º** da Directiva 97/5/CE. As instituições que, em caso de conflito, hesitem entre cumprir as obrigações previstas ao abrigo das disposições nacionais de transposição da Directiva 97/5/CE e das disposições nacionais de transposição da Directiva 91/308/CEE são susceptíveis de atribuírem prioridade à conformidade no domínio do branqueamento de capitais. Tal, por seu turno, permitir-lhes-á invocar argumentos de defesa com base no interesse geral em caso de reclamação ao abrigo das disposições em matéria de transferências transfronteiras. Esta questão foi debatida na Secção 2.6.5 supra.

4.1.1.6. Artigo 10° - Procedimentos de reclamação e de recurso

Afigura-se que três Estados-Membros não asseguraram a transposição adequada do **artigo 10º**, ou seja, não garantem a existência de "procedimentos de **reclamação e de recurso** adequados e eficazes", designadamente:

- a França, que mantém sistemas individuais. Esta situação foi, entretanto, sanada mediante a adopção da "loi Murcef", que torna a mediação obrigatória no quadro de litígios entre os consumidores e as instituições de crédito;

- a Áustria designou meramente um grupo de trabalho tendo em vista a instituição de um sistema neste domínio, o que não representa uma transposição adequada;

- Portugal dispõe de sistemas gerais de arbitragem mas, atendendo às dificuldades inerentes à arbitragem respeitantes a litígios que incidem muitas vezes sobre montantes relativamente modestos, não possui na prática um sistema que seja competente para tratar as reclamações decorrentes das transferências transfronteiras ao abrigo da Directiva 97/5/CE. O sistema notificado provisoriamente para as reclamações relativas às transferências transfronteiras é apenas competente para efeitos de arbitragem e mediação em Lisboa.

4.2. Apreciação da aplicação das disposições nos Estados-Membros

O comportamento das instituições no que diz respeito à **apresentação das informações** revelou-se pouco satisfatório:

4.2.1. Informação prestada antes e após a execução das transferências

- Apenas 16 dos 40 ordenantes receberam uma brochura ou outro tipo de material impresso respeitante à informação **prévia** a ser apresentada sobre as transferências a executar. A informação apresentada por escrito continha indicações sobre os custos, mas não fornecia normalmente quaisquer elementos no que se refere aos prazos, taxas de câmbio, data-valor e procedimentos de recurso, conforme especificado na directiva.

- A **informação** prestada aos ordenantes e beneficiários **após a execução das transferências** era geralmente de boa qualidade. A omissão mais frequente prendeu-se com o facto de o montante inicial da transferência apenas ter sido indicado a menos de metade dos beneficiários

4.2.2. Prazos de execução

O comportamento das instituições no que se refere aos **prazos de execução** pautou-se, em geral, pela observância dos limites prescritos pela directiva: 95,4% das transferências foram recebidas no prazo de 6 dias úteis e 99,7% no prazo de 15 dias úteis. As transferências exigiram, em média, um prazo de execução de 2,97 dias, o que representa uma redução significativa em relação a estudos anteriores neste domínio.

4.2.3. Obrigação de indemnizar em caso de pagamentos em atraso

No entanto, a obrigação **de indemnizar** em caso de pagamentos em atraso não foi normalmente respeitada pelas instituições: nenhum banco propôs ao ordenante uma indemnização pelas transferências que foram recebidas com atraso. Quando convidadas a desembolsar uma indemnização, as instituições ignoravam geralmente que estavam sujeitas à obrigação de indemnizar em caso de pagamentos em atraso ou refutaram a existência desta obrigação.

4.2.4. Obrigação de efectuar a transferência transfronteiras de acordo com as instruções

O comportamento das instituições no que respeita à **distribuição dos encargos** registou igualmente uma melhoria comparativamente aos estudos anteriores neste domínio. No entanto, continuaram a verificar-se deduções inesperadas a nível do beneficiário (16,2% das transferências), a maioria das quais devido à prática da **dupla imputação de encargos.** A grande maioria destas transferências não tinha sido enviada segundo a modalidade "OUR" (ou seja, por forma a que todos os encargos fossem suportados pelo ordenante).

4.2.5. Reembolso dos encargos deduzidos ilegalmente

De modo geral, os clientes deviam insistir reiteradamente a fim de beneficiar do **reembolso dos encargos deduzidos ilegalmente.** Apesar de alguns bancos responsáveis pela prática dupla de imputação terem rectificado as transferências afectadas, creditando novamente os encargos que tinham sido deduzidos aos beneficiários, outros não prestaram qualquer assistência aos seus clientes em conformidade com as suas obrigações na matéria. Ao invés, invocaram o facto de as deduções terem sido efectuadas pelos bancos do beneficiário ou pelas instituições intermediárias. Muitas vezes, os clientes optaram por não insistir com a sua reclamação devido ao tratamento pouco amável das instituições em causa.

4.2.6. "Garantia de reembolso"

O comportamento dos bancos no que diz respeito à "**garantia de reembolso"** não foi satisfatório. Os dois casos no âmbito do estudo que deviam ter desencadeado este mecanismo de garantia de reembolso não beneficiaram do tratamento previsto na directiva. Uma transferência extraviada nunca foi objecto de qualquer reembolso e a

outra só foi reembolsada com relutância decorridos vários meses e a título de "gesto de boa fé".

4.3. Propostas de reformulação da directiva

Como já anunciado pelo Comissário Bolkestein perante o Parlamento Europeu no Outono de 2000 (debate sobre o Relatório Peijs[16] na Sessão Plenária), a Comissão tenciona propor uma redução do prazo de execução indicado a título supletivo, que deverá passar dos actuais 6 dias úteis bancários para um período muito mais curto. Dadas as possibilidades técnicas em termos de uma melhor infra-estrutura, estes prazos mais curtos, consentâneos com as actuais práticas a nível nacional, afiguram-se lógicos. Tendo em conta o actual prazo médio de 2,97 dias para a execução de uma transferência transfronteiras, a redução dos prazos neste âmbito não deverá provocar demasiadas dificuldades para o sector bancário.

Além disso, a Comissão prometeu incrementar o limite da "garantia de reembolso" para 50 000 euros, no intuito de assegurar o seu alinhamento com o âmbito de aplicação geral da directiva.

Ambas as medidas destinam-se a assegurar o desenvolvimento do mercado interno de pagamentos de pequeno montante, bem como o alinhamento das condições aplicáveis aos pagamentos nacionais e transfronteiras. O Parlamento Europeu já assinalou que apoiará a Comissão no que se refere a estas alterações à Directiva 97/5/CE na sua Resolução relativa à Comunicação da Comissão sobre os pagamentos de pequeno montante no mercado interno[17].

Além disso, foram identificadas outras preocupações no presente relatório, as quais devem ser dirimidas.

No entanto, a Comissão não considera adequado propor uma reformulação da directiva apenas pelo reduzido número de questões identificadas no referido relatório. Há diversos outros motivos que justificam a reformulação da legislação comunitária que rege os pagamentos no mercado interno a fim de assegurar um verdadeiro mercado único de pagamentos na União Europeia. Deve ser atribuída prioridade a uma consulta alargada sobre um quadro jurídico coerente e abrangente que transcenda a apresentação de propostas isoladas e fragmentadas. As principais justificações para uma iniciativa deste tipo são em seguida enumeradas:

- A adopção do "Regulamento relativo aos pagamentos transfronteiras em euros"[18] contribuiu para identificar um vector essencial no que se refere à forma como os serviços de pagamento (a nível nacional e transfronteiras) devem ser prestados aos clientes: as discriminações em matéria de preços são ilegais e o mercado interno de pagamentos deve ser considerado como um mercado "nacional". No entanto, a directiva impõe aos bancos determinados requisitos no domínio das transferências transfronteiras que não são aplicáveis às transferências nacionais. A título de exemplo, podemos citar o facto de a directiva estabelecer que as transferências

---

16 Resolução do Parlamento Europeu sobre a Comunicação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu sobre os pagamentos de pequeno montante no mercado interno de 26 de Outubro de 2000; COM(2000) 36-C5-0103/2000-2000/2018 (COS).

17 COM(2000) 36 fin.

18 Regulamento 2560/2001, de 19 de Dezembro de 2002 (JO 344 de 28 de Dezembro de 2001, p. 13).

"OUR" devem constituir a norma a título supletivo, quando o ordenante não tiver dado quaisquer instruções específicas neste âmbito. Contudo, na maioria senão mesmo em todos os Estados-Membros, a modalidade "OUR" não é o meio mais utilizado para executar as transferências nacionais. Por conseguinte, a Comissão deve examinar de forma mais aprofundada como reconciliar tal facto, a fim de propor uma opção coerente em matéria de pagamentos no mercado interno;

- Um estudo realizado em 2001 sobre a transposição e a aplicação da "Recomendação relativa aos instrumentos de pagamento electrónico[19]" concluiu que existem graves deficiências neste domínio que devem ser solucionadas. A Recomendação estabelece que, se a Comissão considerar a sua aplicação insatisfatória, deverá propor a devida legislação vinculativa neste âmbito;

- A Comissão apresentará propostas relativas à questão do "reembolso" abrangida pela Recomendação 97/489 e outros actos legislativos comunitários;

- Os instrumentos de pagamento e os sistemas de pagamento continuam ainda a estar sujeitos em grande medida a regras nacionais divergentes. Esta situação pode representar um entrave a uma área única de pagamentos eficaz no âmbito do mercado interno, conduzir a ineficiências ou ser susceptível de comprometer a integração das infra-estruturas necessárias e uma maior consolidação tendo em vista a redução dos custos das operações. Uma estratégia orientada para um mercado de operações de pagamento mais lato do que o mercado nacional pode vir a traduzir-se em "economias de escala". É igualmente de ter em conta o fenómeno da externalização e a concentração das actividades em matéria de pagamentos nas denominadas "fábricas de operações". Além disso, existem novos operadores que pretendem entrar nos mercados de pagamento e que - não sendo bancos - se defrontam muitas vezes com "entraves regulamentares" ou "insegurança jurídica". Estas questões devem ser analisadas;

- O desenvolvimento das tecnologia da informação (TI) tem importantes repercussões sobre a evolução dos instrumentos de pagamento, das infra-estruturas e dos mercados de pagamento. Os elevados custos da tecnologia da informação neste sector de actividade exigem a tomada de decisões estratégicas fundamentadas no âmbito da análise da evolução da conjuntura das infra-estruturas (normas, plataformas técnicas, etc.) e das possibilidades de cooperação. As instituições de moeda electrónica e a proliferação de propostas de novos instrumentos de pagamento electrónico são fenómenos cujas consequências para o quadro jurídico devem ser examinadas;

- Em resposta, nomeadamente, ao Regulamento relativo aos pagamentos transfronteiras em euros, os bancos europeus lançaram recentemente o seu parecer comum intitulado "Eurolândia: o nosos Espaço de Pagamentos Único". Neste contexto, apelam para a conjugação das suas actividades em benefício de todos, ou seja, dos consumidores europeus, do sector relevante e dos bancos, tendo formulado um pedido no sentido de as autoridades de regulamentação assumirem um compromisso com vista a desempenharem o seu papel neste domínio. Prevê-se que o modelo a ser proposto para o Espaço de Pagamentos Único Europeu (EPUE) deverá conter um leque de pré-requisitos legais ou de medidas desejáveis

---

[19] Recomendação 97/489 de 30 de Julho de 1997 (JO L 208 de 2 de Agosto de 1997, p. 52).

dirigido às autoridades públicas, incluindo as instituições europeias. A Comissão tenciona analisar estas propostas no âmbito do debate sobre o referido enquadramento jurídico, uma vez conhecidas.

Os serviços da Comissão, em conformidade com a Comunicação intitulada "Simplificar e melhorar o ambiente regulador", já asseguraram uma circulação alargada de um documento de trabalho informal no intuito de recolher ideias e propostas tendo em vista a instituição de um eventual enquadramento deste tipo. Com base nessas contribuições, a Comissão elaborará um documento de consulta e apresentará a sua análise sobre as eventuais disposições futuras para uma proposta legislativa a ser apresentada ao Conselho e ao Parlamento em 2003.

ANEXO 1 – Medidas nacionais de transposição – Situação em 27 de Setembro de 2002

Quadro 1: Quadro das medidas nacionais de transposição (com título respectivo e informações pormenorizadas adicionais, quando disponíveis)

ESTADO-MEMBRO	LEGISLAÇÃO DE TRANSPOSIÇÃO
Áustria	Lei Federal relativa às transferências transfronteiras, nº 123: *Bundesgesetz über grenzüberschreitende Überweisungen*, adoptada pelo Parlamento e publicada em 22 de Julho de 1999 (*Überweisungsgesetz – Bundesgesetzblatt*, Parte I, página 159).
Bélgica	Lei relativa às transferências pecuniárias transfronteiras: *Loi relative aux virements d'argent transfrontaliers*, adoptada em 9 de Janeiro de 2000, publicada e complementada pelo Decreto Real que altera o Decreto Real de 23 de Março de 1995 relativo às tabelas de preços para serviços financeiros homogéneos.
Dinamarca	Lei relativa às transferências transfronteiras, nº 237: *Lov om graenseoverskridende pengeoverforsler* de 21 de Abril de 1999.
Finlândia	Lei relativa às transferências, nº 821/1999: *Tilisiirtolaki*, adoptada em 28 de Julho de 1999, publicada em 4 de Agosto de 1999.
França	Lei relativa ao aforro e à segurança financeira, nº 99-532: *Loi relative à l'épargne et à la sécurité financière* (Secção 78, Parte II, Capítulo V), publicada em 29 Junho de 1999 (*JORF*, página 9507), complementada pelo Regulamento de execução nº 99-09, publicado em 27 de Julho de 1999 (*JORF*, páginas 11160-11161), rectificado em 21 de Agosto de 1999 (*JORF*, páginas 12559-12560), e codificada no Código Monetário e Financeiro francês na Secção L 133-1.
Alemanha	Lei relativa às transferências bancárias: *Überweisungsgesetz*, adoptada em 21 de Julho de 1999 (*Überweisungsgesetz, BGBI, Teil IS. 1642*).
Grécia	Decreto Presidencial 33/2000, adoptado em 8 de Fevereiro de 2000 e publicado em 16 de Fevereiro de 2000 (Gazette, N°. 27, Vol. A).
Irlanda	Lei nº 231: *The European Communities (Cross-Border Credit Transfers) Regulations 1999*.
Itália	Decreto-lei nº 253: *Attuazione della direttiva 97/5/CEE sui bonifici transfrontalieri*, adoptado em 28 de Julho de 2000 e publicado em 11 de Setembro de 2000 (*Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie General, N° 212*).
Luxemburgo	Lei adoptada em 29 de Abril de 1999, que altera a lei de 5 de Abril de 1993 relativa ao sector financeiro. Publicação no *Mémorial* de 12 de Maio de 1999. Entrada em vigor em 16 de Maio de 1999.

Países Baixos	Lei relativa às operações transfronteiras: *Wet grensoverschrijdende betaaldiensten*, adoptada em Outubro de 1998 e publicada em 12 de Novembro de 1998 (Gazette 686/1998), executada pelo Decreto Real de 28 de Julho de 1999 (*Stb*. 1999, 341).
Portugal	Decreto-lei 41/2000 de 17 de Março de 2000, publicado em 17 de Março de 2000 (*Diário da República, Série A, nº 65, página* 1022).
Espanha	Lei 9/1999: *Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre estados miembros de la unión Europea*, adoptada em 12 de Abril de 1999 e publicada em 13 de Abril de 1999 (*Boletin* nº 88, página 13653), complementada pelo Decreto Ministerial de 16 de Novembro de 2000: *Orden de 16 de noviembre de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados Miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general*.
Suécia	Lei SFS nº 1999:268 relativa às transferências na União Europeia: *Lag om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet*, adoptada em 12 de Maio de 1999 e publicada em 1 de Junho de 1999.
Reino Unido	Lei nº 1876: *The Cross-Border Credit Transfers Regulations 1999*, adoptado em 30 de Junho de 1999.

Quadro 2: Legislação de transposição (em função da data de transposição):

ESTADO-MEMBRO	DATA DE TRANSPOSIÇÃO	OBSERVÂNCIA DO PRAZO DE TRANSPOSIÇÃO (14 DE AGOSTO DE 1999)	RESPEITO DO COMPROMISSO POLÍTICO (1 DE JANEIRO DE 1999)
Áustria	13 de Agosto de 1999	Sim	Não
Bélgica	9 de Fevereiro 2000	Não[20]	Não
Dinamarca	21 de Abril de 1999	Sim	Não
Finlândia	14 de Agosto de 1999	Sim	Não
França	14 de Agosto de 1999	Sim	Não
Alemanha	14 de Agosto de 1999	Sim	Não
Grécia	8 de Fevereiro de 2000[21]	Não	Não

[20] Muito embora seja de referir que, antes da entrada em vigor da legislação de transposição belga, a Associação Bancária Belga tinha emitido recomendações aos seus membros no sentido de que deviam aplicar o disposto na Directiva 97/5/CE previamente à adopção de uma obrigação formal vinculativa do ponto de vista jurídico.

[21] A situação na Grécia é mais complexa do que noutros Estados-Membros. A legislação de transposição grega foi adoptada em 8 de Fevereiro de 2000, mas referia expressamente que produzia efeitos retroactivos e que "tinha entrado em vigor" em 14 de Agosto de 1999. Em termos estritos, tal corresponde, contudo, à não observância pela Grécia da sua obrigação de assegurar a transposição da Directiva 97/5/CE até 14 de Agosto de 1999.

Irlanda	14 de Agosto de 1999	Sim	Não
Itália	26 de Setembro de 2000[22]	Não	Não
Luxemburgo	16 de Maio de 1999	Sim	Não
Países Baixos	14 de Agosto de 1999	Sim	Não
Portugal	23 de Março de 2000	Não	Não
Espanha	3 de Maio de 1999	Sim	Não
Suécia	14 de Agosto de 1999	Sim	Não
Reino Unido	14 de Agosto de 1999	Sim	Não

[22] Trata-se da data de entrada em vigor no que se refere ao corpo principal da legislação de transposição italiana. Existem algumas excepções a esta data de transposição (ver Secção 9 da Parte II do presente relatório). Estas incluem, por exemplo, a data de entrada em vigor das disposições que prevêem as obrigações que recaem sobre as instituições de crédito no sentido de prestarem informações aos consumidores sobre os serviços de transferências transfronteiras. A data de entrada em vigor destas disposições corresponde a uma data posterior, ou seja, 12 de Outubro de 2000.

ANEXO 2 – Sistemas nacionais de reclamação e de recurso- última actualização em 27 de Setembro de 2002

Áustria:

Arbeitskreis "Ombudsstellen der österreichischen Kreditwirtschaft"
Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Haupstrase 63
A-1045 Wien
Tel. +43.1.501.05.31.32
Fax. +43.1.501.05.272
Correio electrónico: BSBV@WKOESK.WK.OR.AT

Bélgica:

Association Belge des Banques (ABB)
Square de Meêus 35
B – 1040 Bruxelles
Tel. +32.2.507.68.11
Fax +32.2.507.69.79
Correio electrónico: ombudsman@abb.bvb.be

Médiateur auprès de la Poste
Dienst Ombudsman De Post
W.T.C. Tour II
Chaussée d'Anvers/Antwerpsesteenweg 59
B - 1000 Bruxelles/Brussel
Tel. +32.2.204.81.00 (FR)
Tel. +32.2.204.82.00 (NL)
Tel. +32.2.204.83.00 (DE)
Fax +32.2.204.84.00

Dinamarca:

Pengeinstitutankenævnet
Østerbrogade 64, 4
DK - 2100 København Ø
Tel. +45.35.43.63.33
Fax +45.35.43.71.04

Finlândia:

Advisory office for Bank Consumers (serviço de informação para os clientes bancários)
Museokatu 8 A 7
FIN - 00100 Helsinki
Tel. +358.9.4056.1230
Fax +358.9.4056.1235
Correio electrónico: pankkialan.asiakasneuvonta@rahoitusalankl.fi

Consumer Complaint Board (Conselho para as reclamações dos clientes)
Box 306
Kaikukatu 3
FIN - 00531 Helsinki
Tel. +358.9.7726.7900
Fax +358.9.753.4880
Correio electrónico: kirjaamo@kuluttajavl.fi

França:

Normalmente, os mediadores são instituídos por bancos individuais – a Associação Bancária Francesa pode assistir na identificação do sistema adequado.

Association Française des Banques
18 rue La Fayette
75009 Paris
Tel: +33.1.48.00.52.52
Fax: +33.1.42.46.76.40

Alemanha:

Deutsche Bundesbank
Schlichtungsstelle
Postfach 10 06 02
D - 60006 Frankfurt am Main
Tel. +49.69.9566-40.50
Fax +49.69.9566-40.56
Correio electrónico: schlichtung@bundesbank.de

Bundesverband Deutscher Banken
Ombudsmann
Postfach 040307
D - 10062 Berlin
Tel: +49 30 16633161 (or 62)
Fax: +49 30 16633169
email: ombudsmann@bdb.de

Bundesverband Öffentlicher Banken
Ombudsmannsystem für den grenzüberschreitenden Überweisungsverkher
Postfach 110272
D - 10832 Berlin
Tel: +49 30 81920
Fax: +49 30 8192222
Correio electrónico: Postmaster@voeb.de

Grécia:

Comissão de Defesa dos Consumidores das Empresas e Organizações Públicas
presidido pelo Secretário-Geral do Comércio
20, Caningos Str.
GR - 101 81 Athens
Tel: + 301 383.79.82
Tel. + 301 384.17.73
Fax: + 301 382.96.40

Ombudsman Bancário Grego
12-14 Karagiorgi Servias Street
GR - 105 52 Athens
Tel. +30.1.33.76.700
Fax +30.1.32.38.821
Correio electrónico: contact@bank-omb.gr

Irlanda:

The Ombudsman for the Credit Institutions
8 Adelaide Court
IRL - Dublin 8
Tel. +353.1.478.37.55
Fax +353.1.478.01.57

Itália:

Ombudsman Bancario
Via delle Botteghe Oscure 46
I - 00186 Roma
Tel. +39.06.67.67.353
Fax +39.06.67.67.400
Correio electrónico: abi@abi.it

Luxemburgo:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
110, Route d'Arlon
L - 2991 Luxembourg
Tel. +352.26.251.203
Fax: +352.26.251.601
Correio electrónico: banques@cssf.lu , direction@cssf.lu

Países Baixos:

Stichting Geschillencommissie Bankzaken
Surinamstraat 24
NL - 2585 GJ 's Gravenhage
Tel. +31.70.310.53.10
Fax +31.70.365.88.14

Portugal:

Será instituído um Provedor de Justiça específico para o sector bancário.
Até essa data, as reclamações devem ser apresentadas ao:
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
Mercado Chão de Loureiro (1º andar)
Largo do Chão do Loureiro
P - 1100 Lisboa
Tel. +351.1.888.36.23
Fax +351.1.888.37.67
Correio electrónico: lis-arbitragem@ip.pt

Espanha:

Banco de España
Servicio Jurídico / Servicio de Reclamaciones
Alcalá, 50
E - 28014 Madrid
Tel. +34.91.338.57.58
Fax +34.91.338.65.22

Suécia:

Conselho Nacional para as Reclamações dos Consumidores
P.O. Box 174
S - 101 23 Stockholm
Tel. +46.8.783.17.00
Fax +46.8.783.17.01
Correio electrónico: staffan.lind@arn.se

Reino Unido

Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183, Marsh Wall
London E14 9SR
Tel. +44.207.942.0942
Fax +44.207.942.0943
Correio electrónico: enquiries@financial-ombudsman.org.uk

Países da EFTA

Islândia:

Comité para as Reclamações dos Clientes
sob a égide do Órgão de Fiscalização Financeira
Suðurlandsbraut 32
IS-108 Reykjavík
Tel.: (354) 525-2700
Fax: (354) 525-2727
Correio electrónico: urskfjarm@fme.is

Noruega:

Conselho Norueguês para as Reclamações no Sector Bancário
Universitetsgaten 8
Post Box 6855, St. Olavs Plass
N - 0130 OSLO
Tel. +47.22.20.30.14
Fax +47.22.20.31.90
Correio electrónico: per.fiskerud@bankklagenemnda.no

Liechtenstein:

Autoridade no domínio dos Serviços Financeiros
Herrengasse 8
FL-9490 Vaduz
Principado de Liechtenstein
Tel.:+423.236.62.21
Fax: +423.236.62.24
Correio electrónico: isolde.sigmeth@afd.llv.li