

RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO**de 30 de Julho de 1997****relativa às transacções realizadas através de um instrumento de pagamento electrónico e, nomeadamente, às relações entre o emitente e o detentor****(Texto relevante para efeitos do EEE)**

(97/489/CE)

A COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia e, nomeadamente, o segundo travessão do seu artigo 115º,

- (1) Considerando que um dos principais objectivos da Comunidade é o de assegurar o pleno funcionamento do mercado interno para o qual os sistemas de pagamento representam um elemento fundamental; que as transacções realizadas através de instrumentos de pagamento electrónico representam uma parte crescente dos pagamentos nacionais e transfronteiras em termos de volume e de valor; que, dado o presente contexto de rápida inovação e progresso técnico, esta tendência é passível de acelerar notavelmente esse processo como consequência do alargamento de negócios inovadores, mercados e comunidades comerciais para o comércio electrónico;
- (2) Considerando que é importante que os particulares e as empresas possam utilizar os instrumentos de pagamento electrónico em todo o território da Comunidade; que a presente recomendação pretende assegurar a continuidade do processo de conclusão do mercado interno, nomeadamente à luz da liberalização dos movimentos de capitais, e contribuirá também para a realização da união económica e monetária;
- (3) Considerando que o presente enquadramento jurídico abrange as transacções realizadas através de instrumentos de pagamento electrónico; que, para efeitos do presente enquadramento, estes incluem os instrumentos que permitem o acesso (à distância) a uma conta do detentor, nomeadamente, os cartões de pagamento e os serviços de banca no domicílio e de banca telefónica; que as transacções efectuadas através de um cartão de pagamento abrangerão o pagamento electrónico e não electrónico efectuado através de um cartão de pagamento, incluindo as operações em que é exigida uma assinatura e emitido um talão; que, para efeitos da presente recomendação, os instrumentos de pagamento electrónico incluirão igualmente os instrumentos de moeda electrónica passíveis de serem recarregados, designadamente, cartões com valor armazenado e os valores armazenados electronicamente na memória da rede informática; que os instrumentos de moeda electrónica passíveis de serem recarregados, devido às suas características, em particular o possível acesso à distância às contas do utilizador, são aqueles que inspiram uma maior necessidade de protecção do utilizador; que a cobertura, nos termos da presente recomendação e no que respeita a instrumentos de moeda electrónica, se limita a instrumentos passíveis de serem recarregados;
- (4) Considerando que a presente recomendação se destina a contribuir para o advento da sociedade da informação e, nomeadamente, do comércio electrónico ao promover a confiança dos utilizadores nestes instrumentos e a sua maior aceitação pelos retalhistas; que, para o efeito, a Comissão também considerará a possibilidade de actualizar e rever a Recomendação 87/598/CEE da Comissão⁽¹⁾, com vista a estabelecer o enquadramento claro para a relação entre compradores e aceitantes em matéria de instrumentos de pagamento electrónico; que, em conformidade com os referidos objectivos, o presente enquadramento jurídico estabelece as informações mínimas que deverão ser prestadas nas condições fornecidas aos clientes e aplicáveis às transacções efectuadas através de instrumentos de pagamento electrónico, bem como as obrigações e as responsabilidades mínimas das partes relevantes; que essas condições devem ser estabelecidas por escrito, incluindo, se for caso disso, por via

(1) JO nº L 365 de 24. 12. 1987, p. 72.

electrónica, e assegurar um equilíbrio razoável entre os interesses respectivos das partes envolvidas; que, de acordo com a Directiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de Abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas dos contratos celebrados com os consumidores⁽¹⁾, estas condições contratuais devem ser definidas numa linguagem clara e facilmente compreensível;

- (5) Considerando que, no intuito de assegurar a transparência, o presente enquadramento recomenda os requisitos mínimos necessários para garantir um nível adequado de informações a prestar aos clientes aquando da celebração de um contrato, bem como as informações a prestar posteriormente na sequência das transacções efectuadas através de um instrumento de pagamento, incluindo informações em matéria de encargos, taxas de câmbio e taxas de juro; que, no intuito de informar o detentor de regras de cálculo de taxas, deve fazer-se referência à Directiva 87/102/CEE do Conselho, de 22 de Dezembro de 1986, relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros, relativas ao crédito ao consumo⁽²⁾, com a última redacção que lhe foi dada pela Directiva 90/88/CEE⁽³⁾;
- (6) Considerando que o presente enquadramento recomenda os requisitos mínimos relativos às obrigações e responsabilidades dos interessados directos; que a informação prestada a um detentor deve indicar claramente o alcance das obrigações do cliente enquanto detentor de um instrumento de pagamento electrónico que lhe permite efectuar pagamentos a favor de terceiros, bem como realizar determinadas operações financeiras por conta própria;
- (7) Considerando que, a fim de melhorar o acesso dos consumidores às vias de recurso, o presente enquadramento convida os Estados-membros a assegurar a existência de procedimentos adequados e eficazes para a resolução de eventuais litígios entre um detentor e um emitente; que a Comissão publicou em 14 de Fevereiro de 1996 um plano de acção sobre o acesso dos consumidores à justiça e à resolução dos litígios dos consumidores no mercado interno; que esse plano de acção inclui iniciativas específicas para promover processos de regularização extrajudicial dos litígios; que são propostos critérios objectivos (anexo II) para garantir a fiabilidade destes procedimentos, sendo prevista a utilização de formulários de reclamação normalizados (anexo III);
- (8) Considerando que o presente enquadramento visa assegurar um elevado grau de defesa dos consumidores no domínio dos instrumentos de pagamento electrónico;
- (9) Considerando que é essencial que as transacções realizadas através de instrumentos de pagamento electrónico sejam devidamente registadas a fim de permitir a identificação das transacções e a rectificação dos erros; que o ónus da prova no sentido de demonstrar que uma transacção foi devidamente registada e contabilizada, não tendo sido afectada por problemas técnicos ou qualquer outra deficiência, deve incumbir ao emitente;
- (10) Considerando que, sem prejuízo dos eventuais direitos usufruídos por um detentor ao abrigo do direito nacional, as instruções de pagamento emitidas por um detentor em relação às transacções por ele realizadas através de um instrumento de pagamento electrónico devem ser irrevogáveis, salvo se o montante não for determinado quando a ordem for emitida;
- (11) Considerando que devem ser definidas regras relativas à responsabilidade do emitente em caso de não execução ou de execução incorrecta das instruções de pagamento de um detentor e em relação às transacções que não tenham sido por ele autorizadas, sem prejuízo contudo das obrigações que recaem sobre o detentor em caso de extravio ou furto dos instrumentos de pagamento electrónico;
- (12) Considerando que a Comissão acompanhará a aplicação da presente recomendação e, caso considere os resultados insatisfatórios, tem a intenção de propor as devidas medidas legislativas vinculativas relativamente à matéria abrangida pela presente recomendação,

⁽¹⁾ JO nº L 95 de 21. 4. 1993, p. 29.

⁽²⁾ JO nº L 42 de 12. 2. 1987, p. 48.

⁽³⁾ JO nº L 61 de 10. 3. 1990, p. 14.

RECOMENDA:

SECÇÃO I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO E DEFINIÇÕES

Artigo 1º

Âmbito de aplicação

1. A presente recomendação é aplicável às seguintes transacções:
 - a) Transferências de fundos, diferentes das ordenadas e efectuadas por instituições financeiras, efectuadas através um instrumento de pagamento electrónico;
 - b) Levantamento de numerário através de um instrumento de pagamento electrónico e o carregamento de fundos (e a retirada de fundos) de um instrumento de moeda electrónica, junto de dispositivos como máquinas de distribuição de dinheiro e caixas automáticas, bem como nas instalações do emitente ou de uma instituição que se tenha contratualmente comprometido a aceitar o instrumento de pagamento
2. Em derrogação do disposto no nº 1, em relação às transacções efectuadas através de um instrumento de moeda electrónica, só não é aplicável o disposto no nº 1 do artigo 4º, no segundo e terceiro travessões da alínea b) do artigo 5º, no artigo 6º, nas alíneas c) e d) e no primeiro travessão da alínea e) do nº 2 do artigo 7º, nos nºs 1, 2 e 3 do artigo 8º, e no nº 2 do artigo 9º. Contudo, onde o instrumento de moeda electrónica é utilizado para carregar (descarregar) valores à distância na conta do titular, esta recomendação deve ser aplicada na totalidade.
3. A presente recomendação não é aplicável:
 - a) Aos pagamentos efectuados por cheque;
 - b) À função de garantia dos pagamentos efectuados por cheque, assegurada por determinados cartões.

Artigo 2º

Definições

Para efeitos da presente recomendação, entende-se por:

- a) «Instrumento de pagamento electrónico»: um instrumento que permite ao seu detentor realizar o tipo de transacções previsto no nº 1 do artigo 1º. A presente definição abrange tanto os instrumentos de pagamento à distância como os instrumentos de moeda electrónica;
- b) «Instrumento de pagamento à distância»: um instrumento que permite a um detentor ter acesso aos fundos na sua conta junto de uma instituição e que autoriza, normalmente através de um código de identificação pessoal e/ou qualquer outra prova de identidade análoga, a realização de pagamentos a terceiros. Esta categoria de instrumentos inclui nomadamente os cartões de pagamento (cartões de crédito, de débito, de débito diferido ou cartões de recarga) e os serviços de banca no domicílio e de banca telefónica;
- c) «Instrumento de moeda electrónica»: um instrumento de pagamento passível de ser recarregado que não um instrumento de pagamento à distância, constituído por um cartão com valor armazenado ou um saldo em numerário registado na memória de um computador, que permita ao seu detentor efectuar o tipo de transacções previsto no nº 1 do artigo 1º;
- d) «Instituição financeira»: uma instituição tal com definida no nº 1 do artigo 4º do Regulamento (CE) nº 3604/93 do Conselho⁽¹⁾;
- e) «Emitente»: uma pessoa que, no decurso das suas actividades, coloque à disposição dos utilizadores um instrumento de pagamento ao abrigo de um contrato celebrado com o mesmo;
- f) «Detentor»: uma pessoa que, por força de um contrato por ele celebrado com o emitente, tem um instrumento de pagamento electrónico.

⁽¹⁾ JO nº L 332 de 31. 12. 1993, p. 4.

SECÇÃO II

TRANSPARÊNCIA DAS CONDIÇÕES APLICÁVEIS ÀS TRANSACÇÕES

*Artigo 3º***Informações mínimas a figurar nas condições que regem a emissão e utilização de um instrumento de pagamento electrónico**

1. Aquando da assinatura do contrato ou, em todo o caso, num prazo prévio adequado antes da emissão de um instrumento de pagamento electrónico, o emitente deve comunicar ao detentor as condições contratuais (a seguir denominadas «as condições») que regem a emissão e a utilização desse instrumento de pagamento electrónico. As condições deverão indicar a legislação aplicável ao contrato.
2. As condições devem ser estabelecidas por escrito, incluindo, se for caso disso, por via electrónica, numa linguagem clara e facilmente compreensível, e devem estar disponíveis pelo menos na língua ou línguas oficiais do Estado-membro em que é proposto o instrumento de pagamento electrónico.
3. Das condições deve constar pelo menos o seguinte:
 - a) Uma descrição do instrumento de pagamento electrónico e, se for caso disso, as características técnicas do equipamento de comunicação a que o utilizador pode recorrer, bem como as utilizações possíveis do instrumento, incluindo os eventuais limites financeiros aplicáveis;
 - b) Uma descrição das respectivas obrigações e responsabilidades do detentor e do emitente; devem ser nomeadamente indicadas as precauções razoáveis que o detentor deve tomar para garantir a segurança do instrumento de pagamento electrónico e dos meios (tal como o número de identificação pessoal ou outro código) que permitem a sua utilização;
 - c) Se for caso disso, o prazo em que será normalmente debitada ou creditada, incluindo a data-valor, a conta do titular ou, se o detentor não tiver uma conta junto do emitente, o prazo normal dentro do qual será normalmente facturado;
 - d) Todo o tipo de encargos a cargo do detentor. Em especial, tal deve incluir, se for caso disso, informações pormenorizadas sobre o seguinte:
 - o montante de eventuais taxas anuais e taxa inicial,
 - o montante de todas as despesas e comissões a pagar pelo detentor ao emitente relativamente a determinados tipos de transacções,
 - a eventual taxa de juro aplicável, incluindo as regras de cálculo;
 - e) O prazo durante o qual uma dada transacção pode ser impugnada pelo detentor e uma indicação dos procedimentos de reclamação e vias de recurso à sua disposição, bem como as respectivas regras de acesso.
4. Se o instrumento de pagamento electrónico for passível de ser utilizado nas transacções realizadas no estrangeiro (fora do país de emissão/subscrição), devem ser igualmente comunicadas as seguintes informações ao detentor.
 - a) O montante de quaisquer despesas e encargos imputados para as transacções em moeda estrangeira e, se for caso disso, as taxas aplicadas;
 - b) A taxa de câmbio de referência utilizada para a conversão das transacções realizadas em moeda estrangeira, incluindo a data em que é determinada.

*Artigo 4º***Informações posteriores às transacções**

1. O emitente deve prestar ao detentor informações relacionadas com as transacções efectuadas através de um instrumento de pagamento electrónico. Estas informações, que devem ser prestadas por escrito, incluindo, eventualmente, por via electrónica, e apresentadas de uma forma facilmente compreensível, devem incluir, pelo menos:

- a) Uma referência que permita ao detentor identificar a transacção e, se for caso disso, informações relativas ao aceitante no qual ou com quem a transacção foi realizada;
- b) O montante debitado ao detentor pela transacção, expresso na moeda de facturação e, quando necessário, o montante em moeda estrangeira;
- c) O montante de todas as despesas e comissões aplicadas a determinados tipos de transacções;

O emitente deve igualmente indicar a taxa de câmbio praticada para as operações de conversão das transacções em moeda estrangeira.

2. O emitente de um instrumento de pagamento electrónico deve fornecer ao detentor a possibilidade de verificar as últimas cinco transacções efectuadas e o valor restante armazenado neste instrumento.

SECÇÃO III**OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES NUM CONTRATO***Artigo 5º***Obrigações do detentor**

O detentor:

- a) Utilizará o instrumento de pagamento electrónico em conformidade com as condições que regem a emissão e a utilização de um instrumento de pagamento; em especial, o detentor deve tomar todas as precauções razoáveis para garantir a segurança do instrumento de pagamento electrónico e os meios (tal como o número de identificação pessoal ou outro tipo de código) que permitem a sua utilização;
- b) Comunicará ao emitente (ou à entidade especificada por este último) de imediato após tomar conhecimento do seguinte:
 - extraviu ou furto do instrumento de pagamento electrónico ou dos meios que permitem a sua utilização,
 - registo na sua conta de quaisquer transacções não autorizadas,
 - eventuais erros ou outras irregularidades nos registos contabilísticos dessa conta cometidos pelo emitente;
- c) Não registará o seu número de identificação pessoal ou outro código de uma forma facilmente reconhecível, nomeadamente, sobre o instrumento de pagamento electrónico ou sobre qualquer outro elemento que conserve junto do mesmo;
- d) Não revogará quaisquer instruções que tenha emitido através do seu instrumento de pagamento electrónico, salvo se o montante não for determinado aquando da ordem de emissão.

*Artigo 6º***Responsabilidades do detentor**

1. Até à comunicação, o detentor suportará as perdas incorridas em consequência do extraviu ou do furto do instrumento de pagamento electrónico até um limite que não pode exceder 150 ecus, salvo se tiver agido com extrema negligência, em contravenção às disposições relevantes previstas nas alíneas a), b) e c) do artigo 5º ou de forma fraudulenta, caso em que o referido limite não é aplicável.

2. Imediatamente após o detentor ter comunicado ao emitente (ou à entidade especificada por este último), conforme previsto pela alínea b) do artigo 5º, o primeiro deixará de ser responsável pelas perdas decorrentes do extravio ou do furto do seu instrumento de pagamento electrónico, excepto se tiver agido de forma fraudulenta.

3. Em derrogação dos nºs 1 e 2, o detentor não é responsável se o instrumento de pagamento tiver sido utilizado sem presença física ou sem identificação electrónica (do próprio instrumento). A simples utilização de um código pessoal ou de qualquer elemento de identificação similar não são suficientes para determinar a responsabilidade do detentor.

Artigo 7º

Obrigações do emitente

1. O emitente pode alterar as condições, desde que informe atempadamente e individualmente o detentor a fim de lhe permitir rescindir o contrato, se assim o desejar. Deve ser especificado um período, que não pode ser inferior a um mês, decorrido o qual se considerará que o detentor aceitou as condições caso não tenha previamente renunciado ao instrumento.

No entanto, o primeiro parágrafo não é aplicável em caso de alteração significativa da taxa de juro efectiva, que entrará em vigor na data especificada aquando da sua publicação. Em relação a este caso, sem prejuízo do direito do detentor de rescindir do contrato, o emitente deve informar individualmente o detentor em tempo útil.

2. O emitente:

- a) Não divulgará o número de identificação pessoal do detentor ou qualquer outro código, salvo ao próprio detentor;
- b) Abster-se-á de enviar um instrumento de pagamento electrónico não solicitado, excepto em caso de substituição de um instrumento de pagamento electrónico já na posse do detentor;
- c) Conservará por um prazo adequado os registos internos por forma a permitir a identificação das transacções previstas no nº 1 do artigo 1º e a rectificação de eventuais erros;
- d) Assegurará que meios adequados estejam disponíveis para permitir ao detentor fazer a comunicação requerida na alínea b) do artigo 5º. Quando a comunicação for feita pelo telefone, o emitente (ou a entidade por ele especificada) deve fornecer ao detentor os meios de prova de que fez a comunicação.
- e) Em qualquer litígio com um detentor relativo a uma transacção prevista no nº 1 do artigo 1º, e sem prejuízo de qualquer prova em contrário que possa ser apresentada pelo detentor, apresentará elementos comprovativos de que a transacção:

— foi devidamente registada e contabilizada,

— não foi afectada por um problema técnico ou qualquer deficiência de outra natureza.

Artigo 8º

Responsabilidades do emitente

1. O emitente é responsável, sem prejuízo do disposto nos artigos 5º, 6º e nas alíneas a) e e) do nº 2 do artigo 7º:

- a) Pela não execução ou pela execução incorrecta das transacções do detentor previstas no nº 1 do artigo 1º, mesmo se uma transacção for iniciada em dispositivos/terminais ou através de equipamentos que não se encontram sob o controlo directo ou exclusivo do emitente, desde que a transacção não tenha sido iniciada em dispositivos/terminais ou através de equipamentos não autorizados pelo emitente;
- b) Pelas transacções realizadas sem a autorização do detentor, bem como por quaisquer erros ou irregularidades eventuais imputáveis ao emitente na manutenção do registo contabilítico da conta do detentor.

2. Sem prejuízo do disposto no nº 3, a responsabilidade prevista no nº 1 incidirá sobre:
 - a) O montante da transacção não executada ou executada de forma incorrecta e, se for caso disso, os juros devidos;
 - b) O montante necessário para restabelecer o detentor na situação em que se encontrava antes da realização da transacção não autorizada.
3. Quaisquer outras consequências financeiras e, nomeadamente, as relacionadas com a dimensão dos danos a serem objecto de indemnização, serão suportadas pelo emitente em conformidade com a legislação aplicável ao contrato celebrado entre este e o detentor.
4. O emitente será responsável perante o detentor do instrumento de moeda electrónica pela perda do valor armazenado neste instrumento e pela execução incorrecta das transacções do detentor, sempre que a perda ou execução incorrecta seja imputável a uma avaria do instrumento, do dispositivo/terminal ou de qualquer outro equipamento autorizado para utilização, desde que tal não tenha sido deliberadamente provocado pelo detentor ou em infracção ao disposto no nº 3, alínea a), do artigo 3º.

SECÇÃO IV

COMUNICAÇÃO, RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E DISPOSIÇÃO FINAL

Artigo 9º

Comunicação

1. O emitente (ou a entidade por ele especificada) deve fornecer ao detentor os meios que lhe permitam, vinte e quatro horas por dia, comunicar o extravio ou o furto do seu instrumento de pagamento electrónico.
2. O emitente (ou a entidade por ele especificada) deve, após a recepção da comunicação, e mesmo se o detentor tiver actuado com extrema negligência ou de forma fraudulenta, tomar todas as medidas razoáveis à sua disposição susceptíveis de impedir qualquer utilização posterior do instrumento de pagamento electrónico.

Artigo 10º

Resolução de litígios

Os Estados-membros são convidados a assegurar a existência de procedimentos adequados e eficazes para a resolução de eventuais litígios entre detentores e emitentes.

Artigo 11º

Disposição final

Os Estados-membros são convidados a tomar as medidas necessárias para que, o mais tardar em 31 de Dezembro de 1998, que os emitentes de instrumentos de moeda electrónica observem o disposto nos artigos 1º a 9º da presente recomendação.

Feito em Bruxelas, em 30 de Julho de 1997.

Pela Comissão

Mario MONTI

Membro da Comissão