

A intervenção do GACE – Gabinete de Apoio ao Consumidor Endividado, na ENSINUS

Considerando a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, e da Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro, foi desde Setembro de 2013 a ENSINUS uma das 15 instituições iniciais reconhecida pela Direção Geral do Consumidor com o parecer favorável do Banco de Portugal, para dar início a um projeto pioneiro de prevenção e regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito pelos consumidores.

Integrando desde essa altura a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, cumpre esclarecer que este reconhecimento em termos sociais merece especial destaque pelas obrigações assumidas pelas entidades participantes na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado nos termos da lei.

Este Gabinete trata assim de pedidos de informação e apoio dos consumidores sobre os seus direitos e deveres nesta sede, de análise das propostas que são apresentadas pelas instituições de crédito aos consumidores, e o seu acompanhamento aquando da negociação das propostas e na avaliação da sua capacidade de endividamento.

Ressaltando a gratuitidade dos serviços prestados aos consumidores e o cumprimento dos princípios de atuação consagrados legalmente, a ENSINUS assim como as entidades que integram a Rede, têm no entanto como limitação relativa o recurso à conciliação, mediação ou arbitragem, destes casos atuando basicamente em medidas preventivas e de esclarecimento de todos os contactos.

Nos últimos anos receberam-se dezenas de casos entre contactos por email (redaapoioendividados@ensinus.pt) como pelo telefone de apoio destinado para o efeito (965 259 754), que a ENSINUS tem disponibilizado na informação constante no site da DGC, e do Banco de Portugal.

Ponderando o trabalho social aqui desenvolvido é intenção deste Gabinete continuar no próximo ano a desenvolver a sua atividade reconhecida, com especial mérito social, divulgando sempre que possível a sua existência e mantendo-se ao dispor de todos os que o contactem.