RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO

de 17 de Novembro de 1988

relativa aos sistemas de pagamento e, em especial, às relações entre o titular e o emissor dos cartões

(88/590/CEE)

A COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS,

Tendo em conta a Tratado que institui a Comunidade Económica Europeia e, nomeadamente, o segundo travessão do seu artigo 155º,

Considerando que um dos principais objectivos da Comunidade é a conclusão do mercado interno, o mais tardar até 1992, do qual os sistemas de pagamento são partes essenciais;

Considerando que o ponto 18 do anexo ao programa preliminar da Comunidade Económica Europeia para a defesa do consumidor e política de informação (1), que foi aprovado pelo Conselho na sua resolução adoptada em 14 de Abril de 1975, especifica que a protecção dos interesses económicos dos consumidores deve ser assegurada pelos seguintes princípios (2): i) que os adquirentes de bens e serviços devem ser protegidos contra os contratos-tipo e, em especial, contra a exclusão nos contratos, de direitos essenciais, ii) que o consumidor deve ser protegido contra prejuízos aos seus interesses económicos causados por serviços deficientes, e iii) que a apresentação e promoção dos bens e serviços, incluindo os serviços financeiros, não devem ter como finalidade enganar, directa ou indirectamente, a pessoa a quem são destinados ou por quem foram solicitados; que o ponto 24 em anexo ao já referido programa preliminar que especifica que à defesa do consumidor contra práticas comerciais desonestas, *inter alia*, no que diz respeito às condições dos contratos, deve ser dado tratamento prioritário na execução desse mesmo programa;

Considerando o Livro Branco da Comissão relativo à «conclusão do mercado interno» (3), transmitido ao Conselho de Ministros em Junho de 1985, que se refere no ponto 121 às novas tecnologias que irão transformar o sistema europeu de comercialização e distribuição, e criar a necessidade de uma defesa apropriada do consumidor, mencionada em seguida no ponto 122, em relação às operações bancárias electrónicas, cartões de pagamento e vídeotexto;

Considerando o documento de política da Comissão intitulado «Um novo impulso para a política de defesa do consumidor», transmitido ao Conselho em Julho de 1985 (4), que foi objecto de uma resolução do Conselho adoptada em 23 de Junho de 1986 (5), e que se refere no ponto 34 à transferência electrónica de fundos e que anuncia no calendário, incluído em anexo, uma proposta para uma directiva subordinada a este tema, a ser adoptada pelo Conselho em 1989;

Considerando necessário acelerar a protecção financeira do consumidor na área dos sistemas de pagamento e outros serviços colocados à disposição do consumidor;

Considerando que as formas de serviço financeiro, incluindo o autoserviço financeiro, e os meios de aquisição de bens e serviços que se encontram operacionais nos mercados dos Estados-membros (alguns deles até mesmo nas casas dos consumidores) assentam em condições contratuais e de defesa do consumidor divergentes entre Estados-membros;

Considerando as evoluções nos últimos anos dos tipos de serviço financeiro acessíveis e utilizados pelos consumidores, especialmente no que diz respeito aos métodos de pagamento, e à aquisição de bens e serviços;

Considerando as novas formas que surgiram neste domínio e continuam a evoluir;

Considerando que as diferentes condições contratuais actualmente aplicadas neste domínio nos Estados-membros não só divergem de um para outro (e, de facto, dentro de cada Estado-membro) mas implicam também, em alguns casos, desvantagens para o consumidor; que uma defesa do consumidor mais eficaz pode ser alcançada por meio da adopção de normas comuns aplicáveis a todas estas formas de serviço financeiro;

Considerando que o consumidor deve receber informação adequada relativa às condições contratuais, incluindo taxas e outras despesas, se for caso disso, pagas pelo consumidor em troca destes serviços, e dizendo respeito aos direitos e obrigações nos termos do contrato; que a presente informação deve incluir uma declaração inequívoca relativa às obrigações do consumidor enquanto titular de um cartão ou outro mecanismo, (a seguir designado «titular», que lhe permita efectuar pagamentos em favor de terceiros, bem como realizar determinados serviços financeiros para si próprio;

Considerando que a protecção do consumidor enquanto titular será ainda melhorada se tais contratos forem realizados por escrito e incluírem certos pormenores mínimos relativos às condições contratuais, incluindo o período durante o qual as operações serão normalmente creditadas, debitadas ou facturadas; que nenhum mecanismo de pagamento, quer sob a forma de um cartão de plástico ou outra, deve ser concedido a um elemento do público excepto em resposta a um seu pedido;

Considerando que o contrato celebrado entre essa pessoa e o emissor do mecanismo de pagamento não deve ter carácter vinculativo antes de o candidato ter recebido o mecanismo e saber as condições contratuais aplicáveis;

(1) JO nº C 92 de 25. 4. 1975, p. 1.
(2) JO nº C 133 de 3. 6. 1981, p. 1.
(3) COM(85) 310 final de 14. 6. 1985.
(4) COM(85) 314 final de 27. 6. 1985.
(5) JO nº C 167 de 5. 7. 1986, p. 1.

Considerando que, dada a natureza da tecnologia presentemente utilizada no domínio dos mecanismos de pagamento, incluindo a manufactura e a sua utilização, é essencial que as operações efectuadas por meio destes sejam objecto de registo, de forma a permitir a determinação das operações e a correcção dos erros; que o titular não dispõe de meios de acesso a esses mesmos registos e consequentemente o ónus da prova de que uma operação foi registada com exactidão e introduzida nas contas e não foi afectada por avaria técnica ou qualquer outra deficiência deve caber à pessoa que nos termos do contrato lhe concede o mecanismo de pagamento, ou seja, o emissor;

Considerando que as instruções de pagamento transmitidas electronicamente por um titular devem ser irrevogáveis, de modo a que o pagamento assim efectuado não possa ser anulado: que ao titular deve ser enviado um registo das operações por ele efectuadas mediante um mecanismo de pagamento;

Considerando que é necessário especificar as normas comuns relativas à responsabilidade do emissor pela não execução ou execução defeituosa das instruções de pagamento e operações afins de um tiular, e por transacções não autorizadas pelo titular, sempre sujeita às próprias obrigações do titular em caso de perda, roubo ou reprodução dos mecanismos de pagamento;

Considerando a necessidade de especificar termos contratuais comuns relativos às consequências para o titular se perder o seu mecanismo de pagamento, ou se o mesmo for furtado ou reproduzido;

Considerando que a fim de assegurar o funcionamento dos sistemas de pagamento electrónicos e a utilização dos mecanismos de pagamento a nível internacional é necessário que determinados dados mínimos relativos a um titular possam ser transmitidos transfronteiras, sujeitos todavia a determinadas restrições;

Considerando que a Comissão controlará a execução da presente recomendação, e que, se decorridos doze meses a considerar insatisfatória, tomará medidas adequadas,

RECOMENDA:

Que, no prazo máximo de doze meses, a contar da data da presente recomendação:

1. Os emissores de mecanismos de pagamento e os fornecedores de sistemas, conduzam a sua actividade em conformidade com o disposto no anexo à presente recomendação.
2. Os Estados-membros garantam que, a fim de facilitar as operações mencionadas no anexo, os dados relativos aos titulares possam ser transmitidos, sendo todavia os dados transmitidos:
   - — limitados ao mínimo necessário, e
   - — mantidos confidenciais por todas as pessoas que deles tenham conhecimento durante o processamento de tais operações.

Feito em Bruxelas, em 17 de Novembro de 1988.

Pela Comissão

Grigoris VARFIS

Membro da Comissão

ANEXO

1. O presente anexo aplica-se às seguintes operações:

   — pagamento electrónico, envolvendo a utilização de um cartão, em especial no posto de vendas,

   — levantamento de notas de banco, depósito de notas de banco e cheques, e operações afins, em mecanismos electrónicos tais como distribuidor electrónico de notas de banco e caixas automáticas bancários,

   — pagamento não electrónico efectuado por meio de um cartão, incluindo os procedimentos que exigem uma assinatura e a apresentação de um documento comprovativo, mas excluindo os cartões cuja única função é garantir o pagamento efectuado por cheque,

   — pagamento electrónico efectuado por um elemento do público sem utilizar o cartão, tal como operações bancárias a partir do domicílio.

2. Para efeitos do presente anexo empregam-se as seguintes definições:

   « *Mecanismo de pagamento* »: um cartão ou outro meio que habilitem o seu titular a efectuar operações do tipo mencionado no nº 1;

   « *Emissor* »: uma pessoa que, no exercício de uma actividade comercial, concede a um elemento do público um mecanismo de pagamento no seguimento de um contrato com ele celebrado;

   « *Fornecedor de sistema* »: uma pessoa que coloca à disposição um produto financeiro sob uma designação comercial específica e, geralmente, com uma rede, permitindo assim que os mecanismos de pagamento sejam utilizados para as operações acima mencionadas;

   « *Titular* »: uma pessoa que, no seguimento de um contrato celebrado entre ela e um emissor, possui um mecanismo de pagamento;

   « *Cartões de estabelecimentos específicos* »: um cartão concedido por um retalhista ao seu cliente, ou por um grupo de retalhistas aos seus clientes, de forma a permitir ou facilitar o pagamento de bens ou serviços adquiridos, exclusivamente do retalhista ou retalhistas emissores, ou de retalhistas que, sob contrato, aceitem o cartão, não dando todavia acesso a uma conta bancária.

3.1. Cada emissor deve estipular, por escrito, na íntegra e explicitamente, as condições contratuais que regem a emissão e utilização dos mecanismos de pagamento por ele emitidos;

3.2. Essas condições contratuais devem ser redigidas:

   — numa linguagem facilmente compreensível e numa forma explícita que facilite a leitura,

   — na língua ou línguas normalmente usadas para tais fins ou para fins similares nas regiões onde as condições contratuais foram definidas;

3.3 As condições contratuais devem especificar a base de cálculo do montante das despesas (incluindo juros), se for caso disso, que o titular terá de pagar ao emissor;

3.4. As condições contratuais devem especificar:

   — se as operações de débito ou crédito serão efectuadas de imediato ou, em caso negativo, o período de tempo em que estas serão realizadas,

   — para as operações que levam à facturação do titular do cartão, o período de tempo em que a mesma será realizada;

3.5. As condições contratuais não devem ser alteradas, excepto por acordo entre as partes; todavia, presume-se a existência de tal acordo se o emissor propuser uma alteração às condições contratuais e o titular, após ter tomado conhecimento da mesma, continuar a utilizar o mecanismo de pagamento.

4.1. As condições contratuais devem colocar o titular sob a obrigação de, em relação ao emissor:

   a) Tomar todas as medidas adequadas, de modo a garantir a segurança do mecanismo de pagamento e os meios (tais como o número ou código de identificação pessoal) que permitem a sua utilização;

   b) Informar o emissor ou uma agência central, o mais breve possível, depois de ter verificado:

      — perda ou furto ou reprodução do mecanismo de pagamento ou dos meios que permitem a sua utilização,

      — registo na conta do titular de qualquer transacção não autorizada,

      — qualquer erro ou irregularidade na gestão da referida conta por parte do emissor;

   c) Não registar no mecanismo de pagamento o número ou código pessoal de identificação do titular, nem os registar em algo que normalmente guarde ou leve juntamente com o mecanismo de pagamento, especialmente se for provável que os mesmos se percam, sejam furtados ou reproduzidos conjuntamente com o mecanismo de pagamento;

   d) Não revogar uma instrução que tenha dado através do seu mecanismo de pagamento;

4.2. As condições contratuais devem estipular que, desde que o titular cumpra com as obrigações que lhe cabem decorrentes das alíneas a), b), primeiro travessão, e c) do ponto 4.1., e que por outro lado não tenha agido fraudulentamente ou com extrema negligência nas circunstâncias em que utiliza o mecanismo de pagamento, não será responsável, após notificação, por quaisquer prejuízos decorrentes da sua utilização ;

4.3. As condições contratuais devem obrigar o emissor perante o titular, no sentido de não revelar o número ou código pessoal de identificação do titular ou dados confidenciais afins, excepto ao próprio titular.

5. Nenhum mecanismo de pagamento deve ser concedido a um elemento do público excepto em resposta a um seu pedido e o contrato entre o emissor e o titular deve ser considerado como tendo sido celebrado no momento em que o candidato recebe o mecanismo de pagamento e uma cópia das condições contratuais por ele aceites.

6.1. Em relação às operações mencionadas no ponto 1, os emissores devem guardar, ou mandar guardar, registos internos suficientemente completos que permitam a determinação das operações e a correcção dos erros. Para este fim, os emissores devem tomar, como os fornecedores de sistemas, as providências necessárias.

6.2. Em qualquer diferendo com o titular relativo a uma operação referida nos primeiro, segundo e quarto travessões do ponto 1 e relacionado com a responsabilidade por uma transferência electrónica de fundos não autorizada, o ónus da prova impenderá sobre o emissor que terá de provar que a operação foi correctamente registada e introduzida nas contas e não foi afectada por falhas técnicas ou qualquer outra deficiência ;

6.3. Ao titular, se ele assim o requerer, será fornecido um relatório de cada uma das suas operações, imediatamente ou pouco depois de a ter concluído ; todavia, no caso de pagamento no posto de vendas, o talão fornecido pelo retalhista no acto de compra e contendo as referências ao mecanismo de pagamento deve satisfazer os requisitos da presente disposição.

7.1. O emissor será responsável, perante o titular, sem prejuízo do disposto nos pontos 4 e 8 :

— pela não execução ou execução defeituosa das operações do titular referidas no ponto 1, mesmo se a operação for efectuada em mecanismos electrónicos que não se encontram sob o controlo directo ou exclusivo do emissor,

— por operações não autorizadas pelo titular ;

7.2. À excepção do disposto no ponto 7.3., a responsabilidade indicada no ponto anterior será limitada da seguinte forma :

— no caso da não execução ou execução defeituosa de uma operação, o grau de responsabilidade é limitado ao valor da não execução ou execução defeituosa da operação,

— no caso de uma operação não autorizada, o grau de responsabilidade é alargado ao montante exigido para repor o titular na situação em que se encontrava, anteriormente à realização da operação não autorizada ;

7.3. Quaisquer posteriores consequências financeiras e, em especial, as questões relativas ao montante dos prejuízos a indemnizar, serão regidas pela lei aplicável ao contrato celebrado entre o emissor e o titular.

8.1. Cada emissor fornecerá os meios pelos quais os seus clientes possam notificá-lo, noite e dia, da perda, furto ou reprodução dos seus mecanismos de pagamento ; mas, no caso dos cartões de estabelecimentos específicos estes meios de notificação devem ser apenas acessíveis durante as horas de trabalho do emissor ;

8.2. Uma vez que o titular tenha notificado o emissor, ou uma agência central, tal como é exigido pelo ponto 4.1., alínea b), o titular não será aplicável se o titular agiu com extrema negligência ou fraudulentamente ;

8.3. O titular suportará os prejuízos que ocorram até ao momento da notificação, em consequência da perda, furto ou reprodução do mecanismo de pagamento, mas apenas até ao equivalente a 150 ECU para cada uma das ocorrências ; todavia, este limite não será aplicável se o titular agiu com extrema negligência ou fraudulentamente ;'

8.4. O emissor, mediante a recepção da notificação, será obrigado, mesmo que o titular tenha agido com extrema negligência ou fraudulentamente, a tomar todas as medidas ao seu alcance para impedir qualquer posterior utilização abusiva do mecanismo de pagamento.