



## OS SEUS DIREITOS: EM RESUMO

As regras da UE permitem tornar os seus pagamentos eletrónicos mais baratos, mais convenientes e mais seguros. Eis como:

- Pode efetuar pagamentos em toda a Europa (UE, Islândia, Noruega e Liechtenstein) tão **facilmente e de forma tão segura** como no seu país de origem.
- Os comerciantes **já não lhe podem cobrar encargos adicionais** se pagar com um cartão emitido na UE.
- As regras abrangem todos os tipos de **pagamentos eletrónicos** (por exemplo, transferências a crédito, débitos diretos, pagamentos baseados em cartão, etc.).
- Qualquer pessoa que resida legalmente na Europa tem direito a uma conta bancária para efetuar pagamentos eletrónicos («conta de pagamento»).



## ESTÁ INTERESSADO EM SABER MAIS?

Estes direitos existem em virtude da Diretiva de Serviços de Pagamento revista (DSP2), da Diretiva das Contas de Pagamento e de outra legislação da UE, que visam tornar os pagamentos mais seguros e convenientes.

Saiba mais sobre os seus direitos aqui:



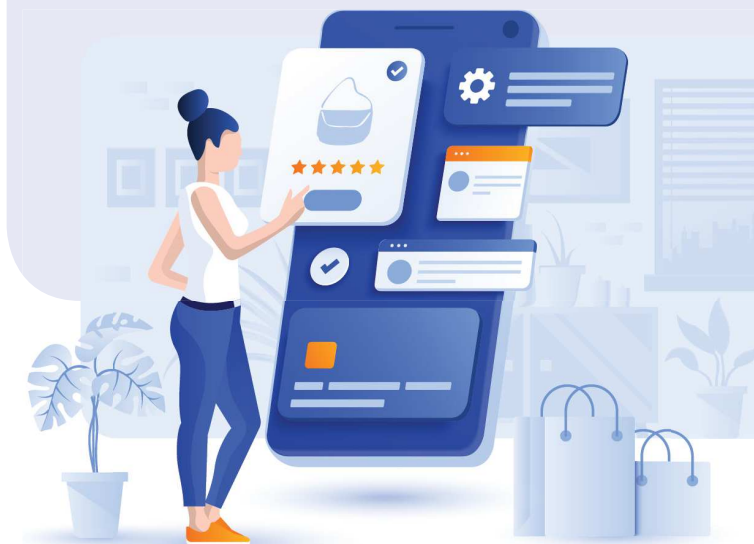
<https://europa.eu/!Mk74hx>



Comissão  
Europeia

# OS SEUS DIREITOS

## QUANDO EFETUA PAGAMENTOS NA EUROPA



© União Europeia, 2019

Setor bancário e  
financeiro



## PAGAMENTOS ELETRÓNICOS ACESSÍVEIS A TODOS

- Todos os consumidores que residam legalmente na UE têm direito a uma conta de pagamento gratuita ou mediante o pagamento de uma comissão razoável. (esta conta inclui um cartão de débito, permite efetuar levantamentos em numerário, guardar fundos e efetuar ou receber pagamentos).



## PAGAMENTOS EM EUROS – CUSTO IDÊNTICO AO DOS PAGAMENTOS NACIONAIS

- Uma única conta em euros permite-lhe efetuar todos os seus pagamentos em toda a Europa.
- Os pagamentos transfronteiriços em euros terão os mesmos custos que os pagamentos nacionais efetuados em euros...
- ...e, a partir de 15 de dezembro de 2019, os seus pagamentos transfronteiriços em euros custarão o mesmo que os pagamentos nacionais efetuados em moeda nacional.
- Os levantamentos de numerário em euros realizados fora da rede de caixas automáticos do seu banco devem custar tanto noutro Estado-Membro como no seu país de origem.



## MAIS SEGURANÇA, MELHOR PROTEÇÃO

- A partir de setembro de 2019, os seus pagamentos eletrónicos serão mais seguros graças à autenticação forte do cliente. Tal irá funcionar através de uma combinação de diferentes fatores de autenticação, por exemplo, um PIN e a sua impressão digital. Para mais

informações, contacte o seu prestador de serviços de pagamento.

- A sua responsabilidade em caso de pagamentos não autorizados – por exemplo, se o seu cartão de crédito for roubado – está limitada a um máximo de 50 EUR (exceto em caso de negligência grave). Não poderá ser responsabilizado por quaisquer pagamentos não autorizados que tenham ocorrido depois de ter informado o seu banco, ou, no caso de pagamentos online, se o seu prestador de serviços de pagamento ou o seu banco não aplicar a autenticação forte do cliente.
- Se o montante final de um pagamento baseado em cartão não for conhecido antecipadamente (por exemplo, aluguer de automóveis ou custos de hotéis), o comerciante só poderá bloquear no cartão um montante acordado se obtiver o seu consentimento.
- Com o «débito direto» (por exemplo, quando autoriza uma empresa a receber pagamentos a partir da sua conta) dispõe de 8 semanas para contestar qualquer montante que tenha sido indevidamente cobrado. Deve ser reembolsado no prazo de 10 dias úteis.



## PREÇOS JUSTOS

- Tem o direito de conhecer os encargos eventualmente aplicáveis aos seus pagamentos.
- Em regra, os comerciantes, tanto em lojas físicas como em lojas online, não podem obrigá-lo a pagar mais do que o preço afixado («sobretaxa») quando paga com um cartão de débito ou de crédito. Em determinadas circunstâncias (por exemplo, para certos cartões), pode ser aplicada uma sobretaxa – mas, neste caso, esta deve refletir o custo real deste meio de pagamento

para o comerciante. Se considerar que foi alvo de uma cobrança indevida, por exemplo, na reserva de um voo ou no pagamento de uma reserva de hotel, visite a hiperligação fornecida na página seguinte para conhecer os seus direitos.



## NOVOS SERVIÇOS

- Graças à tecnologia recente, tem agora a possibilidade de utilizar serviços financeiros novos e inovadores oferecidos por bancos e por outros prestadores de serviços de pagamento autorizados, diferentes do seu próprio banco. Isto significa, por exemplo, que pode controlar as suas finanças pessoais ou efetuar compras online sem um cartão de crédito ou de débito. Tal como os bancos, estes novos prestadores de serviços de pagamento devem estar autorizados, são supervisionados e devem tratar os seus dados de forma segura.

As regras da UE asseguram o bom funcionamento dos seus pagamentos eletrónicos. No entanto, caso ocorra algum problema, o seu banco ou outro prestador de serviços de pagamento deve responder às reclamações no prazo de 15 dias úteis. Se mesmo assim não ficar satisfeito, pode apresentar uma reclamação junto da autoridade nacional competente.

Para mais informações:



<https://europa.eu/!jV46VV>