



JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES  
Professor de Direito

## O Consumidor Bancário, Financeiro e Segurador

*The Banking, Financial, and Insurance Consumer*

**RESUMO:** Uma boa parte dos contratos comerciais dos nossos dias são contratos celebrados entre uma *empresa* – bancária, seguradora ou de investimento – e um *consumidor* – o cliente, o tomador de seguro, ou o investidor, que recorre aos produtos e serviços daquela empresa para finalidades pessoais ou não profissionais. O presente estudo tem por objeto a descrição e análise sucintas das principais *incidências jusconsumeristas dos contratos bancários, dos contratos financeiros e dos contratos de seguro*.

**Palavras-Chave:** Consumidor, Direito do Consumo, Contratos de Consumo, Consumidor Bancário, Consumidor Financeiro, Consumidor de Seguros

**ABSTRACT:** Modern commercial contracts are often agreements concluded between a company – be it a bank, insurer, or investment firm – and a consumer – the banking customer, policyholder, or investor, who uses the products and services of that company for personal or non-professional purposes. This study aims to provide a brief analysis of the main consumer law implications of banking contracts, financial contracts, and insurance contracts.

**Keywords:** Consumer, Consumer Law, Consumer Contracts, Banking Consumer, Financial Consumer, Insurance Consumer

## 1. Introdução

I. Os *contratos de consumo* constituem hoje uma importante família de contratos que foi objeto de regulação legal expressa, os quais vão desde o contrato clássico e arquetípico da compra e venda de bens de consumo (LVBC) até aos modernos contratos eletrónicos de consumo (LCE), passando ainda pelos contratos fora do estabelecimento comercial (LCCD), os contratos à distância (LCCD), os contratos de crédito ao consumo (LCC) e os contratos de prestação de serviços públicos essenciais (LSPE).<sup>1-2</sup>

II. Isto não nos deve fazer perder de vista, porém, que os contratos de consumo não constituem um tipo contratual em sentido próprio ou estrito: com efeito, desde que se encontrem preenchidos os elementos definidores do conceito de consumidor previstos no art. 2.º, n.º 1 da LDC, qualquer contrato de direito civil ou comercial comum poderá, à partida e em abstrato, constituir um contrato de consumo. Mais do que um tipo contratual, pois, os contratos de consumo são antes uma *classe* ou *categoria* dos contratos que, assentando usualmente num determinado tipo contratual de base (v.g., compra e venda, troca, prestação de serviços, locação, crédito, man-

<sup>1</sup> Abreviaturas: BdP = Banco de Portugal; CCivil = Código Civil; CIRE = Código da Insolvência e da Recuperação de Empresas; CVM = Código dos Valores Mobiliários; LCC = Lei do Crédito ao Consumo; LCCD = Lei dos Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento; LCE = Lei do Comércio Eletrónico; LCS = Lei do Contrato de Seguro; LDC = Lei de Defesa do Consumidor; LCCG = Lei das Cláusulas Contratuais Gerais; LPCD = Lei das Práticas Comerciais Desleais; LVBC = Lei da Venda de Bens de Consumo; LSPE = Lei dos Serviços Públicos Essenciais; RGA = Regime da Gestão de Ativos; RGAS = Regime Geral da Atividade Seguradora e Resseguradora; RGIC = Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras; RJDS = Regime Jurídico da Distribuição de Seguros; RJIC = Regime Jurídico da Intermediação de Crédito; RJSPME = Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica.

<sup>2</sup> Para uma panóplia de tais contratos, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Direito do Consumo*, 153 e ss., Almedina, Coimbra, 2019; ANTUNES, J. Engrácia, *Dos Contratos de Consumo em Especial*, in: 78 “Revista da Ordem dos Advogados” (2018), 125-190; CARVALHO, J. Morais, *Manual de Direito do Consumo*, 303 e ss., 8.ª edição, Almedina, Coimbra, 2022; FALCÃO, David, *Lições de Direito do Consumo*, 127 e ss., 4.ª edição, Almedina, Coimbra, 2023; LEITÃO, A. Menezes, *Direito do Consumo*, 237 e ss., AAFDL, Lisboa, 2022.

dato, etc.), se encontra subordinada a um regime especial imbuído de uma finalidade identitária e distintiva de tutela de uma das partes contratantes – o consumidor.

III. Isto é especialmente verdade no domínio dos *contratos comerciais*. Por um lado, convém recordar que são íntimas as relações entre o Direito Comercial (“*ius mercatorum*”) e o Direito do Consumo (“*ius consummatorum*”), já que, nas atuais economias de mercado, empresa e consumidor são frequentemente as *duas faces de uma mesma moeda*. Se é verdade que as primeiras são as células básicas do sistema económico moderno, enquanto organizações destinadas à produção e colocação de bens e serviços em mercado, não menos o é que os consumidores são também “atores centrais” desse mesmo sistema (Christian ALEXANDER)<sup>3</sup>: protagonistas do término do ciclo económico (produção, distribuição, consumo), os consumidores são a contraparte natural das empresas e o termo perficiente de toda a atividade por estas desenvolvidas (do latim “*consummator*”, aquele que completa, acaba ou realiza). Por outro lado, uma boa parte dos contratos comerciais em massa dos nossos dias são também tipicamente negócios jurídico-comerciais mistos celebrados entre empresas e consumidores (B2C): na verdade, pese embora a lei recorra ao conceito mais amplo de “profissional” (art. 2.º, n.º 1 da LDC), é insofismável que a esmagadora maioria dos contratos consumeristas corresponde hoje a contratos unilateralmente comerciais celebrados entre empresários e consumidores (art. 99.º do CCom).<sup>4</sup>

<sup>3</sup> ALEXANDER, Christian, *Verbraucherschutzrecht*, 3, Beck, München, 2015. Sobre esta íntima relação e interpenetração entre o Direito de Consumo e o Direito Comercial, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Direito do Consumo*, 34 e ss., Almedina, Coimbra, 2019.

<sup>4</sup> Assim também C. Ferreira de ALMEIDA, que afirma que “quase todos os textos (legais) caracterizam os contratos de consumo (...) como contratos celebrados entre um consumidor e uma empresa (ou profissional)” (*Direito do Consumo*, 87, Almedina, Coimbra, 2005), pelo que “a generalidade dos contratos de consumo corresponde, nas ordens jurídicas onde a classificação jurídica existe, ao perfil dos atos de comércio, quase sempre por força da qualidade de comerciante do fornecedor que confere ao contrato a qualificação de ato de comércio unilateral ou misto” (*op. cit.*, 200). Cf. ANTUNES, J. Engrácia, *Direito dos Contratos Comerciais*, 72 e ss., 7.ª reimpr., Almedina, Coimbra, 2021.

IV. Uma lídima ilustração disto mesmo pode ser encontrada no domínio da contratação mercantil em massa: uma boa parte dos contratos comerciais dos nossos dias são contratos celebrados entre uma *empresa* bancária, seguradora e de investimento – e um *consumidor* – o cliente, o tomador de seguro, ou o investidor que recorre aos produtos e serviços desse empresário para finalidades pessoais ou não profissionais. O presente estudo tem justamente por objeto a descrição e análise sucintas das principais *incidências jusconsumeristas dos contratos bancários, dos contratos financeiros e dos contratos de seguro*.

## 2. O Consumidor Bancário

I. Designam-se genericamente por *contratos bancários* (“banking contracts”, “Bankverträge”, “contrats bancaires”, “contratti bancari”) a enorme mole de contratos destinados à criação, modificação, regulação ou extinção de relações jurídicas entre um banco e os seus clientes no âmbito da respetiva atividade de intermediação creditícia (v.g., contrato de conta bancária, de crédito, de financiamento, de pagamento, de garantia, etc.).<sup>5</sup>

II. A relevância da atividade bancária na vida dos cidadãos e das empresas cedo obrigou os legisladores a regulá-la, impondo aos bancos um conjunto muito vasto de obrigações aplicáveis a todo o ciclo vital da relação bancária<sup>6</sup>: isto é particularmente verdade no

<sup>5</sup> Sobre os contratos bancários em geral, remetemos para o nosso estudo ANTUNES, J. Engrácia, *Os Contratos Bancários*, in: AA.VV., “Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor Carlos Ferreira de Almeida”, vol. II, 71-155, Almedina, Coimbra, 2011. Por mera comodidade de exposição, designaremos genericamente os sujeitos dos contratos bancários de “banco” (sem prejuízo da relevância das demais instituições de crédito e sociedades financeiras: cf. arts. 1.º, a), 1.º-A, 3.º e 6.º do RGIC) e “cliente” (no sentido amplo de pessoa singular ou coletiva que possui uma relação jurídica ou negocial com um banco no exercício da atividade profissional própria deste).

<sup>6</sup> A relação bancária, usualmente instituída através do contrato de abertura de conta, constitui uma relação económico-social e jurídica duradoura (destinada a prolongar-se no tempo) e multifacetada (consubstanciada numa pluralidade de negócios jurídicos individuais e sub-

domínio dos contratos bancários, onde a lei consagrou um conjunto de deveres imperativos a cargo dos bancos perante os respetivos clientes, destinados a proteger os interesses destes e o mercado, que se estendem desde a fase da oferta dos produtos e serviços bancários (v.g., publicidade), passando pela fase da negociação (v.g., deveres de informação, assistência, aconselhamento) e da formação do contrato (v.g., formalismo, controlo das cláusulas contratuais gerais), até à fase do cumprimento e extinção contratual (v.g., deveres de conduta dos bancos, garantia de depósitos, prevenção e regularização de incumprimento, resolução de litígios bancários).

III. Esta centralidade da tutela dos interesses dos clientes no âmbito da relação bancária em geral, e dos contratos bancários em particular, tem levado por vezes a falar-se de um “*consumidor bancário*”: nas palavras de A. Menezes CORDEIRO, “no Direito Bancário lida-se, tipicamente, com destinatários finais do circuito financeiro, isto é: com consumidores”.<sup>7</sup>

É importante sublinhar, todavia, que *não existe um binómio “cliente bancário – consumidor”* e, conseqüentemente também, um binómio “contrato bancário – contrato de consumo”: é que, de entre os destinatários finais do circuito bancário, apenas serão consumidores aqueles indivíduos (e são muitos) que contrataram com o seu banco a aquisição de produtos bancários ou a prestação de serviços bancários para fins pessoais, familiares ou domésticos, mas já não aquelas pessoas singulares ou coletivas (que não são menos) que o

sequentes) que é estabelecida entre um banco e o respetivo cliente (CORDEIRO, A. Menezes, *O «Contrato Bancário Geral»*, in: “Estudos de Direito Bancário”, 11-19, Coimbra Editora, Coimbra, 1999; FERREIRA, A. Pedro, *A Relação Negocial Bancária – Conceito e Estrutura*, Quid Juris, Lisboa, 2005; FRADA, M. Carneiro, *A Relação Bancária*, in: 63 “Cadernos de Direito Privado” (2018), 23-32).

<sup>7</sup> *Direito Bancário*, vol. I, 85, 7.ª edição, Almedina, Coimbra, 2022. Sobre as relações entre o Direito Bancário e o Direito do Consumo, vide MARTÍN, A. Auriolles/ TOLEDANO, M. Mayorga, *La Protección del Usuario de Servicios Bancarios*, in: AA.VV., “Derecho de los Consumidores y Usuarios”, vol. I, 1186-1209, 3.ª edición, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016; KÜMPEL, Siegfried, *Verbraucherschutz in Bank- und Kapitalmarktrecht*, in: Grundman, S./ Santos, M., “*Direito Contratual* entre Liberdade e Proteção dos Interesses e Outros Artigos Alemães-Lusitanos”, 205-222, Almedina, Coimbra, 2008.

fizeram no âmbito da sua atividade profissional e com finalidades estritamente profissionais<sup>8</sup>. Além disso, este binómio pode ser perturbado, relativamente a um mesmo cliente, consoante a natureza ativa ou passivas das operações bancárias: se nas operações bancárias ativas, em que o banco surge na posição de credor (“maxime”, crédito, financiamento, garantia), o cliente devedor poderá ser qualificado ou não como consumidor em função da destino precípua (privado ou profissional) da operação, já nas operações passivas, em que é o cliente a disponibilizar meios financeiros ao banco e em que este surge na posição de devedor (“maxime”, depósitos bancários), a questão poderá assumir contornos mais complexos<sup>9</sup>. Ainda menos sentido, quanto a nós, fará assentar tal binómio numa distinção entre grandes e pequenos clientes bancários, reservando a tutela consumerista para os últimos<sup>10</sup>. Em suma, a existir um binómio, ele será unidirecional: se um “consumidor bancário” será sempre um cliente de um banco, já o inverso não é verdade, dado que os clientes podem ou não ser consumidores; e se um contrato celebrado por um consumidor que tenha por objeto bens ou serviços bancários será sempre um contrato bancário, o inverso não é verdadeiro, já que os contratos celebrados pelos bancos se podem destinar a satisfazer tanto as necessidades pessoais como as profissionais dos seus clientes.<sup>11</sup>

<sup>8</sup> Essa distinção jurídica, de resto, tem correspondência na “praxis” bancária, que de há muito separou nas suas operações entre as “*contas de particulares*” – relativas a clientes individuais, as quais abrangerão, em regra, operações e movimentos qualificáveis de consumo (feitas para fins pessoais ou familiares do cliente), embora nada impeça que possam também ser mobilizadas para fins profissionais (v.g., crédito contraído por um cliente profissional liberal para compra de equipamento de escritório) – e as “*contas de empresas*” – reservadas à titularidade de empresários individuais ou coletivos, que abrangerão, em regra, exclusivamente as operações bancárias conexas com uma atividade empresarial ou profissional do cliente.

<sup>9</sup> Sobre o conceito e os tipos de operações bancárias, vide FERREIRA, A. Pedro, *Direito Bancário*, 549 e ss., Quid Juris, Lisboa, 2005; sobre a questão da natureza consumerista dos depósitos, vide GONZÁLEZ, J. García-Cruces, *Contratación Bancaria y Consumo*, 266 e ss., in: 30 “Revista de Derecho Bancario y Bursátil” (1988), 259-328.

<sup>10</sup> DÄUBLER, Wolfgang, *Kleine und grosse Bankkunden*, in: 53 “Neue Juristische Wochenschrift” (2000), 1535-1536.

<sup>11</sup> Abstraiamos aqui do caso excecional das relações bancárias esporádicas ou transitórias (v.g., troca de divisas, aluguer de cofre), no âmbito das quais poderá nem sequer existir

IV. Feita esta precisão, importa referir que, não só a imensa mole de normas legais destinadas à proteção dos clientes bancários serve naturalmente também a tutela dos consumidores, como a tutela do consumidor constitui, ela própria, um importante vetor da evolução do Direito Bancário contemporâneo, originando assim zonas de intersecção entre os contratos bancários e os contratos de consumo. A mais lídima ilustração desta intersecção reside na autonomização do *contrato de crédito ao consumo*, regulado pela LCC de 2009: como sublinha Hígina CASTELO, “o jovem direito do consumo alterou o paradigma da regulação dos contratos de crédito, quando celebrados com consumidores: do direito do crédito assente na proteção dos riscos incorridos pelo credor e focado nas garantias a obter do devedor, passou-se à proteção dos riscos incorridos pelo utilizador do crédito através de uma série de deveres de informação que oneram o credor”<sup>12</sup>. Os exemplos desta intersecção são, todavia, muito numerosos, cabendo aqui referir apenas alguns dos mais relevantes ou emblemáticos.

V. Desde logo, relativamente ao *âmbito de aplicação* das leis bancárias, importa referir que são cada vez mais frequentes as referências à figura do consumidor. Um exemplo é a disciplina jurídica dos serviços de pagamento, prevista no RJSPME, a qual contém diversas referências à figura do consumidor, designadamente em matérias tais como a informação pré-contratual (arts. 76.º, 77.º e 145.º), a cessação contratual (art. 94.º), os depósitos em numerário (art. 126.º) e a moeda eletrónica (art. 139.º, n.º 7, todos do citado diploma legal). A importância da figura na economia do

binómio: cf. HOPT, Klaus, *Die rechtliche Beziehungen zwischen Bank und Kunden*, in: Schimansky, H./ Bunte, H.-J./ Lwowski, H.-J. (Hrsg.), *Bankrechts-Handbuch*, 6, Band I, 1-18, 4. Aufl., Beck, München, 2011.

<sup>12</sup> *Crédito ao Consumo – Regime Jurídico dos Contratos de Crédito aos Consumidores (DL 133/2009, de 2 de junho)*, 837, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. I, 831-886, Almedina, Coimbra, 2023. Sobre este contrato de consumo – que constitui habitualmente, mas não necessariamente, um contrato bancário, já que o concedente do crédito pode também ser uma entidade não bancária –, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Os Contratos de Crédito ao Consumo*, in: 83 “Revista da Ordem dos Advogados” (2023), em curso de publicação.

diploma é tal que o legislador consagrou uma definição expressa de consumidor – “uma pessoa singular que atua, nos contratos de serviços de pagamento e nos contratos celebrados com os emitentes de moeda eletrónica abrangidos pelo presente Regime Jurídico, com objetivos alheios às suas atividades comerciais, empresariais ou profissionais” (art. 2.º, f) do RJSPME) –, tendo até mesmo, para certos efeitos do respetivo regime, consagrado uma extensão da proteção consumerista às microempresas (arts. 76.º, n.º 2 e 100.º do RJSPME)<sup>13</sup>. Este fenómeno, de resto, está curso de expansão<sup>14</sup>: em virtude do modelo da banca universal consagrado entre nós pelo RGIC (uma espécie de “supermarket banking model”), os bancos são prestadores de outros serviços financeiros não estritamente bancários, que também os sujeitam às normas consumeristas a estes aplicáveis. Tal o caso, por exemplo, em que o banco atua perante os seus clientes nas vestes de intermediário financeiro (arts. 4.º, n.º 1, e) a i), q) do RGIC)<sup>15</sup> ou de intermediário de seguros (art. 4.º, n.º 1, m) do RGIC).<sup>16</sup>

VI. Tal como já atrás foi referido, é possível surpreender manifestações de tutela do consumidor na disciplina jurídica dos contratos bancários praticamente *ao longo de todo o respetivo ciclo vital* – a que agora nos referiremos de forma muito breve.

<sup>13</sup> ANTUNES, J. Engrácia, *E-Money*, 32, in: 25 “Revista Electrónica de Direito” (2021), 1-50; CORREIA, F. Mendes, *Uma Revolução Permanente?: A DSP 2 e o novo Direito dos Serviços de Pagamento*, in: “III Congresso de Direito Bancário”, 385-404, Almedina, Coimbra, 2018. Cf. ainda BÖGER, Ole/ ELLENBERGER, Jürgen/ FINDEISEN, Michael/ NOBBE, Gerd (Hrsg.), *Kommentar zum Zahlungsverkehrsrecht*, 3. Aufl., Finanz Colloquium, Heidelberg, 2020.

<sup>14</sup> A Autoridade Bancária Europeia (ABE) tem hoje atribuições relacionadas com a proteção dos consumidores: nos termos do art. 9.º, n.º 1 do Regulamento UE/1093/2010, de 24 de novembro, “a Autoridade desempenha um papel de liderança na promoção da transparência, da simplicidade e da equidade no mercado dos produtos e serviços financeiros destinados aos consumidores em todo o mercado interno”.

<sup>15</sup> Sobre o relevo da tutela consumerista nos contratos de intermediação financeira, vide *infra* 3.

<sup>16</sup> Sobre o relevo da tutela consumerista nos contratos de seguro, vide *infra* 4.



VII. Aqui se incluem, no plano pré-contratual da oferta dos bens e serviços bancários, as normas em matéria da *publicidade bancária*<sup>17</sup>. Nos termos do art. 77.º-C do RGIC, as mensagens publicitárias que mencionem a garantia dos depósitos ou a indemnização dos investidores devem limitar-se a referências meramente descritivas, não podendo conter quaisquer juízos de valor ou comparativos (n.º 2), devendo ainda, quando referidas a contratos de crédito, ser ilustradas, sempre que possível, através de exemplos representativos (n.º 3), competindo ao Banco de Portugal ordenar as modificações necessárias para pôr termo às irregularidades, bem como a suspensão, modificação ou retificação das ações publicitárias em causa (art. 77.º-D do RGIC)<sup>18</sup>. Manifestações deste vetor a respeito da publicidade em contratos bancários específicos encontram-se ainda no domínio do crédito ao consumo (art. 5.º da LCC) e do crédito à habitação (mormente, em sede de taxas de juro negativas: cf. art. 4.º da Lei 32/2018, de 18 de julho).<sup>19</sup>

VIII. Particularmente relevantes – porventura a verdadeira joia da coroa da tutela consumerista no contexto pré-contratual bancário – são os amplos *deveres de informação, de assistência e até de aconselhamento dos bancos* perante os seus clientes<sup>20</sup>. Tais deveres

<sup>17</sup> ANTUNES, J. Engrácia, *O Direito da Publicidade*, 815 e ss., in: XCIII “Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra” (2017), 771-848.

<sup>18</sup> Tenha-se ainda em atenção os Avisos do BdP n.º 10/2008, de 22 de dezembro (deveres de informação e transparência a serem observados pelas instituições de crédito e sociedades financeiras na publicidade de produtos e serviços financeiros) e n.º 8/2009, de 12 de outubro (requisitos mínimos de informação que devem ser satisfeitos na divulgação das condições gerais com efeitos patrimoniais dos produtos e serviços financeiros disponibilizados ao público pelas instituições de crédito e sociedades financeiras).

<sup>19</sup> Sobre a publicidade no crédito ao consumo, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Os Contratos de Crédito ao Consumo*, in: 83 “Revista da Ordem dos Advogados” (2023), em curso de publicação; sobre a publicidade das taxas de juro negativas, vide ANTUNES, J. Engrácia, *As Convenções de Juros e seus Limites*, 255, in: LXX “Scientia Iuridica” (2021), 251-272.

<sup>20</sup> Sobre a informação bancária em geral, vide LEITÃO, L. Menezes, *Informação Bancária e Responsabilidade*, in: “Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor Inocêncio Galvão Telles”, vol. II, 225-243; SÁ, Almeno, *Responsabilidade Bancária: Dever de Informação. Corte de Crédito*, Coimbra Editora, Coimbra, 1988. Noutros quadrantes, KALATEH, Cyrosch, *Kreditspezifische Informationspflichten von Banken bei der Kreditvergabe*, J. Eul Verlag,

de informação são hoje muito abundantes: já sem falar das fontes de natureza transversal (arts. 227.º, n.º 1 e 573.º do CCivil, arts. 5.º e 6.º da LCCG, arts. 3.º, d) e 9.º, n.º 1 da LPDC), é possível divisar deveres informativos gerais e específicos no domínio da contratação bancária. Entre os primeiros, avulta o art. 77.º do RGIC, relativo aos deveres de informação e assistência das instituições de crédito: tal preceito geral impõe àquelas o dever de informar os respetivos clientes sobre a remuneração dos depósitos, os elementos caracterizadores dos produtos oferecidos, o preço dos serviços prestados e outros encargos a suportar pelos clientes (n.º 1), mormente por forma a assegurar a sua transparência e comparabilidade (n.º 2). Entre os segundos, verdadeiramente copiosos, e apenas a título de exemplo, refiram-se os deveres de informação em matéria de taxas de juro e outros custos das operações de crédito (Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de agosto), a informação pré-contratual relativa os serviços financeiros à distância prestados a consumidores (Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio), a informação comparativa sobre as comissões cobradas (Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto), as normas de proteção do consumidor de serviços financeiros (Lei n.º 53/2020, de 26 de agosto), os deveres de informação na comercialização de produtos financeiros complexos (Aviso do BdP n.º 5/2009, de 20 de agosto), os requisitos mínimos de informação na divulgação das condições gerais dos produtos e serviços financeiros disponibilizados ao público pelas instituições de crédito (Aviso n.º 8/2009, de 12 de outubro), os modelos de fichas de informação normalizada (FIN e FINE) e o conteúdo da informação adicional a prestar ao consumidor (Aviso n.º 5/2007, de 20 de setembro, Instrução do BdP n.º 19/2017, de 15 de dezembro). Menção autónoma merecem os deveres informativos pré-contratuais no âmbito da comercialização ao retalho de produtos e instrumentos financeiros (art. 77.º-E do RGIC), que obrigam os bancos a prestar ao cliente todas as informações adequadas, em papel ou noutra suporte duradouro, sobre as condições, custos, encargos e todos os riscos associados ao produto,

Lohmar, 2015; VILLALBA, L. FERRANDO, *La Información de las Entidades de Crédito*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2000.

nomeadamente quanto à rentabilidade do mesmo e ao nível de perdas que podem ocorrer (art. 77.º-E do RGIC).<sup>21</sup>

IX. No plano da *formação e conteúdo dos contratos bancários*, vamos encontrar diversas leis e preceitos inspirados na tutela dos interesses dos clientes, a começar pelos clientes consumidores.

Com efeito, os contratos bancários são hoje predominantemente *formais*: o princípio geral do consensualismo (art. 219.º do CCivil) possui no domínio da contratação bancária um alcance assaz residual, tendo passado de regra a exceção, seja já pela exigência “ope legis” de forma escrita ou eletrónica para a generalidade desses contratos – v.g., depósito bancário (art. 16.º do Aviso do BdP n.º 5/2013, de 11 de dezembro), mútuo bancário (artigo único do Decreto-Lei n.º 32 765, de 29 de abril de 1943), antecipação bancária (art. 11.º do Decreto-Lei n.º 365/99, de 17 de abril), cessão financeira (art. 7.º do Decreto-Lei n.º 171/95, de 19 de julho), locação financeira (art. 3.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 149/95, de 24 de junho), ou crédito ao consumo (art. 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho) – seja já “ope voluntas” para as demais espécies contratuais – já que, mesmo na ausência de imposição legal específica, poucos serão hoje os contratos bancários formados sem recurso a cláusulas contratuais gerais<sup>22</sup>. Essa regra, de resto, foi de alguma pressuposta pelo legislador bancário no art. 77.º, n.º 5 do RGIC, segundo o qual “os contratos celebrados entre as instituições de crédito e os seus

<sup>21</sup> A estes deveres gerais e específicos, somam-se ainda os deveres de informação respeitantes aos contratos e operações bancárias *em especial*: vejam-se assim os deveres relativos ao depósito bancário (Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro, Aviso do BdP n.º 3/2008, de 18 de março, e n.º 4/2009, de 20 de agosto), crédito ao consumo (arts. 6.º e segs. da LCC, Aviso do BdP n.º 10/2014, de 18 de novembro), crédito à habitação (arts. 8.º e segs. do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, Aviso do BdP n.º 5/2017, de 20 de setembro), serviços de pagamento (arts. 76.º e segs., 89.º e segs. do RJSPME, Aviso do BdP n.º 7/2016, de 23 de agosto) e intermediação de crédito (arts. 53.º e seg. do RJIC).

<sup>22</sup> ANTUNES, J. Engrácia, *Os Contratos Bancários*, 82 e s., in: AA.VV., “Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor Carlos Ferreira de Almeida”, vol. II, 71-155, Almedina, Coimbra, 2011. Noutros quadrantes, DAVO, Hélène, *Formalisme Bancaire et Protection du Consommateur*, in: “Liber Amicorum Jean Calais-Auloy – Études de Droit de la Consommation”, 329-339, Dalloz, Paris, 2004.

clientes devem conter toda a informação necessária e ser redigidos de forma clara e concisa”.

Já no plano do *conteúdo* dos contratos, embora de forma algo errática, podemos surpreender manifestações do mesmo vetor<sup>23</sup>. Sirvam de exemplo as medidas de proteção do consumidor nos contratos de seguro de vida associados ao crédito à habitação (Decreto-Lei n.º 222/2009, de 11 de setembro), na obrigatoriedade de as instituições bancárias refletirem totalmente a descida das taxas Euribor nos contratos de crédito à habitação (Lei n.º 32/2018, de 18 de julho), nas medidas destinadas a mitigar os efeitos do incremento dos índices de referência de contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente (Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro), nas medidas de prevenção e combate à atividade financeira não autorizada e proteção dos consumidores (Lei n.º 78/2021, de 24 de novembro), ou na fixação periódica das taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores (a última das quais a Instrução do BdP n.º 12/2023, relativa ao 3.º trimestre de 2023).<sup>24</sup>

X. Finalmente, no plano do respetivo *cumprimento e extinção*, ressaltam quatro feixes normativos e temáticos fundamentais para a tutela do cliente-consumidor bancário: as regras de conduta dos bancos, o fundo de garantia de depósitos, os regimes de prevenção do sobre-endividamento e incumprimento dos clientes, e a resolução de litígios bancários.

<sup>23</sup> Atente-se ainda na regra geral do art. 77.º, n.º 6 do RGIC, de acordo com a qual “o Banco de Portugal estabelece, por aviso, regras imperativas sobre o conteúdo dos contratos entre instituições de crédito e os seus clientes, tendo em vista garantir a transparência das condições de prestação dos correspondentes serviços”.

<sup>24</sup> Importantes são ainda as regras legais em matéria das *comissões* bancárias, mormente, das contas bancárias (arts. 77.º, n.ºs 8 a 11 do RGIC, Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de agosto, Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro, Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio, Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, arts. 3.º, b) e d), 8.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro) e das contas de pagamento (Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, Aviso do BdP n.º 8/2009, de 29 de setembro). Cf. GOMES, M. Costa, *Sobre Comissões Bancárias – “Les Unes et les Autres”*, in: “III Congresso de Direito Bancário”, 210-257, Almedina, Coimbra, 2018.

As instituições de crédito, no exercício da respetiva atividade, encontram-se sujeitas a um conjunto de *deveres de conduta*, que visam assegurar a integridade o funcionamento do sistema bancário e tutelar os direitos e interesses dos respetivos clientes. Especialmente relevantes são as “Regras de Conduta” previstas no Título VI do RGIC. Assim, nos termos gerais do seu art. 73.º, “as instituições de crédito devem assegurar, em todas as atividades que exerçam, elevados níveis de competência técnica, garantindo que a sua organização empresarial funcione com os meios humanos e materiais adequados a assegurar condições apropriadas de qualidade e eficiência”. Sequencialmente, o mesmo diploma legal determina (sob a epígrafe “outros deveres de conduta”) que “os administradores e os empregados das instituições de crédito devem proceder, tanto nas relações com os clientes como nas relações com outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade e discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados” (art. 74.º) e ainda (sobre a epígrafe “critério de diligência”) que “os membros dos órgãos de administração das instituições de crédito, bem como as pessoas que nelas exerçam cargos de direção, gerência, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos depositantes, dos investidores, dos demais credores e de todos os clientes em geral” (art. 75.º)<sup>25</sup>. A estes deveres legais, somam-se

<sup>25</sup> A doutrina não é unânime sobre a natureza e o alcance jurídicos destas normas de conduta em matéria de responsabilidade bancária: ao passo que uns consideram tratar-se de meras normas programáticas insuscetíveis de aplicação direta (CORDEIRO, A. Menezes, *Manual de Direito Bancário*, vol. I, 248, 7.ª edição, Almedina, Coimbra, 2022), outros consideram inversamente tratar-se de normas jurídicas vinculativas cuja violação pode fundar a responsabilização direta das instituições de crédito perante os respetivos clientes (FARIA, M. Veiga, *Algumas Questões em Torno da Responsabilidade Civil dos Bancos pela Concessão ou Recusa de Crédito e por Informações, Conselhos ou Recomendações*, 54 e ss., in: 35 “Revista da Banca” (1995), 43-70; LEITÃO, L. Menezes, *Informação Bancária e Responsabilidade*, 229, in: “Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Inocêncio Galvão Telles”, vol. II, 225-243, Almedina, Coimbra, 2002; PATRÍCIO, J. Simões, *Em Torno dos Códigos de Conduta Bancários*, 776 e ss., in: “Estudos Jurídicos e Económicos em Homenagem ao Prof. Doutor A. Sousa Franco”, vol. III, 757-782, Coimbra Editora, 2006).

ainda os deveres deontológicos contidos em repositórios de regras de conduta ou de deontologia profissional elaborados pelos próprios bancos ou organizações privadas ou públicas do setor bancário: especial destaque merecem os “*códigos de conduta*” elaborados pelas associações profissionais representativas das instituições de crédito (arts. 77.º-B e 195.º do RGIC).<sup>26</sup>

XI. Constituindo a receção do público de depósitos ou outros fundos reembolsáveis o “core” tradicional da atividade bancária (art. 1.º-A, n.º 1 do RGIC), e tendo em vista a segurança dos depositantes e a estabilidade do sistema bancário, é também importante o *Fundo de Garantia de Depósitos (FGD)*, que é constituído e financiado por todas as instituições de crédito com sede em Portugal autorizadas a receber depósitos (arts. 154.º e segs. do RGIC). Estas instituições devem prestar ao público todas as informações pertinentes relativas aos sistemas de garantia de que beneficiem os depósitos que recebem (v.g., montante, âmbito de cobertura, prazo máximo de reembolso), informando em particular o cliente bancário sobre se o respetivo depósito é ou não elegível para efeitos da garantia do FGD (art. 157.º do RGIC). No caso de se verificar uma situação de indisponibilidade por parte de uma das instituições de crédito participantes no fundo, o FGD assegura o reembolso, por instituição de crédito, do valor global dos saldos em dinheiro de cada titular de depósito até ao limite de 100 000 euros (arts. 155.º e 166.º, n.º 1 do RGIC, Decreto-Lei n.º 106/2019, de 12 de agosto, Lei n.º 23-A/2015, de 26 de março).<sup>27</sup>

<sup>26</sup> MATIAS, A. Saraiva, *Códigos e Normas de Conduta*, in: AA.VV., “Direito Bancário”, 131-159, Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa (suplemento), Coimbra Editora, 1997; PATRÍCIO, J. Simões, *Em Torno dos Códigos de Conduta Bancários*, in: AA.VV., in: “Estudos Jurídicos e Económicos em Homenagem ao Prof. Doutor A. Sousa Franco”, vol. III, 757-782, Coimbra Editora, 2006.

<sup>27</sup> GRANADEIRO, Catarina, *Depósitos. Fundo de Garantia de Depósitos*, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. II, 697-735, Almedina, Coimbra, 2023. Sobre esta figura, cujo equivalente europeu se encontra em curso de preparação (“EDIS – European Deposit Insurance Scheme”), vide ainda ANTUNES, J. Engrácia, *The Management of the Bank Crisis in Portugal: Law and Practice*, in: “European Banking Institute”, Working Paper Series

XII. Importantes são ainda os regimes de *prevenção do sobre-endividamento e incumprimento dos clientes bancários*. Tal o caso das normas que têm por objeto os clientes bancários com capacidade financeira degradada (arts. 9.º e segs. do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro) ou com taxas de esforço significativas (arts. 3.º e segs. do Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro), que podem beneficiar de medidas especiais de prevenção e regularização de situações de incumprimento<sup>28</sup>. Tal poderá ser o caso dos clientes sobre-endividados que – para além de instrumentos gerais como os “processos especiais para acordo de pagamento” (PEAP) (arts. 222.º-A e segs. do CIRE), os “planos de ação para o risco de incumprimento” (PARI) (art. 11.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro) ou os “procedimentos extrajudiciais de regularização de situações de incumprimento” (PERSI) (arts. 12.º e segs. do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro)<sup>29</sup> – podem ainda beneficiar da “RACE – Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários” (arts. 23.º e segs. do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro, Aviso do BdP n.º 7/2021, de 20 de dezembro).<sup>30</sup>

XIII. Por último, não são despiciendos os mecanismos de *reclamação* e de *resolução extrajudicial de litígios*. Qualquer cliente de uma instituição de crédito, sociedade financeira, instituição de pagamento, instituição de moeda eletrónica ou intermediário de

n.º 4, 2017; mais desenvolvimentos em KLEFTOURI, Nikoletta, *Deposit Protection and Bank Resolution*, Oxford University Press, Oxford, 2015.

<sup>28</sup> Sobre tais figuras, vide CASTRO, J. Lourenço, *Breves Considerações sobre a Aplicação Prática do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro*, in: 17 “Estudos de Direito do Consumidor” (2021), 235-265.

<sup>29</sup> CÂMARA, Paulo, *Crédito Bancário e Prevenção do Risco de Incumprimento: Uma Avaliação Crítica do novo Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)*, in: AA.VV., “II Congresso do Direito da Insolvência”, 313-332, Almedina, Coimbra, 2014; PASSINHAS, Sandra, *Incumprimento do Contrato de Crédito à Habitação, Cessão de Créditos e Direitos do Consumidor*, esp. 82 e ss., in: “Revista de Direito Comercial” online (2021), 65-120.

<sup>30</sup> Sobre a RACE, vide CEBOLA, C. Marques, *Serviços Financeiros: Litígios e Resolução Extrajudicial*, 167, in: 9 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2013), 159-181.



crédito registados no Banco de Portugal pode reclamar de atuações que considere violadoras ou lesivas dos seus interesses. Essa reclamação – que, nos termos gerais, pode ser apresentada através do livro de reclamações, em formato físico (disponível nos balcões das instituições) ou eletrónico (disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)) (Decreto-Lei n.º 156/2005) – pode ser diretamente enviada para o Banco de Portugal, mediante o preenchimento de formulário de reclamação online disponível no “Portal do Cliente Bancário”<sup>31</sup>. Do mesmo modo, no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários, as instituições de crédito estão obrigadas a oferecer aos respetivos clientes o acesso a mecanismos eficazes e adequados de resolução alternativa de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância, a assegurar a adesão obrigatória a um mínimo de duas entidades de resolução alternativa de litígios, e ainda, no caso de litígios transfronteiriços, ao respetivo encaminhamento para a entidade signatária do protocolo de adesão à rede de cooperação na resolução alternativa de litígios transfronteiriços no setor financeiro (FIN-NET): assim sucede, por exemplo, com os clientes dos serviços mínimos bancários (art. 5.º-A do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março), os consumidores no crédito ao consumo (art. 32.º da LCC), os utilizadores de serviços de pagamento e portadores de moeda eletrónica (arts. 144.º e 148.º do RJSPME), e os clientes dos intermediários de crédito (art. 30.º do RJIC).<sup>32</sup>

<sup>31</sup> In: [clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao](http://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao). No primeiro semestre de 2023, o Banco de Portugal recebeu 13887 reclamações de clientes bancários em matérias sujeitas à sua supervisão, das quais a maior parte respeitante ao crédito a consumidores (27,3%), aos depósitos bancários (25,2%), e ao crédito hipotecário e à habitação (10,8%) (cf. BANCO DE PORTUGAL, *Evolução das Reclamações dos Clientes Bancários – 1.º Semestre de 2023*, 15 e ss., Lisboa, 2023).

<sup>32</sup> Para além disso, as instituições que comercializam produtos ou serviços bancários em linha estão obrigadas a disponibilizar nos respetivos “sites” uma ligação, facilmente acessível, à plataforma europeia de resolução de litígios em linha (RLL), e, se a proposta contratual ao consumidor for efetuada através de mensagem eletrónica, facultar a ligação nessa mesma mensagem; e ainda a informar os consumidores da existência da plataforma de resolução alternativa de litígios “online” e da possibilidade de a ela recorrerem para resolver os seus litígios, caso tenham aderido ou estejam obrigadas a recorrer a uma ou mais entidades de resolução alternativa de litígios. Sobre a plataforma RLL, vide VIANA, Fernando/ ANDRADE,



### 3. O Consumidor Financeiro

I. Designam-se *contratos financeiros*, também denominados contratos de intermediação financeira (“investment contracts”, “Kapitalmarktgeschäfte”, “contratti di intermediazione mobiliare”, “contrats financiers”), os negócios jurídicos celebrados entre um intermediário financeiro e um cliente (investidor) relativos à prestação de atividades ou serviços de intermediação financeira.<sup>33</sup>

II. O *mercado de capitais* representa hoje, a par do mercado de crédito (banca) e do mercado de risco (seguros), um segmento fundamental dos mercados financeiros modernos: ao invés do mercado de crédito (em que as empresas se financiam indiretamente mediante o recurso a instituições bancárias: “bank-based financing”) e do mercado segurador (em que as empresas procuram cobrir a álea inerente à sua atividade económica, contratualizando a transferência dos seus riscos), o mercado de capitais permite às empresas financiar-se diretamente junto do público aforrador e investidor (“market-based financing”) mediante a emissão ou negociação de instrumentos financeiros (ações, obrigações, unidades de participação, futuros, opções, “swaps”, derivados de crédito, papel comercial, etc.).

Enquanto espaço de encontro entre agentes subavitários (empresas emitentes) e superavitários (investidores), o mercado de capitais pressupõe a existência de entidades especializadas em assegurar o respetivo contacto: tais entidades são designadas *intermediários financeiros*, cujo objeto consiste no exercício profissional de uma ou mais das atividades de intermediação em instrumentos financeiros nesse mercado (arts. 289.º a 293.º do CVM). O exercício dessa atividade é primacialmente levado a cabo através da celebração de

Francisco/ NOVAIS, Paulo, *Resolução de Conflitos de Consumo em Linha em Portugal e na União Europeia: A Plataforma Europeia de Resolução de Conflitos em Linha (RLL)*, in: LXV “Scientia Iuridica” (2016), 207-240.

<sup>33</sup> Sobre os contratos financeiros em geral, remetemos para ANTUNES, J. Engrácia, *Os Contratos de Intermediação Financeira*, in: LXXXV “Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra” (2009), 277-319.

contratos: são os contratos de intermediação financeira, previstos e regulados autonomamente no Capítulo II do Título VI do CVM (arts. 321.º a 343.º do CVM). Tais contratos – que podem ter por objeto uma diversidade de atividades e serviços de investimento em instrumentos financeiros<sup>34</sup> – têm tipicamente por sujeitos intermediários financeiros – “maxime”, instituições de crédito e empresas de investimento (arts. 289.º, n.º 2 e 293.º do CVM) – e *investidores* (art. 30.º do CVM).

III. O *relevo económico* destes mercados, contratos e investidores é enorme. Em 2022, a capitalização bolsista das praças mundiais atingiu o valor de 124 triliões de dólares<sup>35</sup>. Em Portugal, apenas em outubro de 2023, o valor da capitalização bolsista da “Euro-next” portuguesa superou 218 mil milhões de euros<sup>36</sup> e o valor das ordens sobre instrumentos financeiros recebidas pelos intermediários financeiros registados na CMVM totalizou 19 mil milhões de euros<sup>37</sup>: em inquérito recente à população portuguesa, foi apurado que cerca de 28% dos cidadãos e empresas investe em instrumentos financeiros, com destaque em fundos de investimento, ações e obrigações, revelando um interesse crescente em produtos estruturados e derivados<sup>38</sup>. Este enorme relevo tem levado, também neste domínio, a falar-se com frequência dos investidores como “*consumidores*”

<sup>34</sup> Entre tais contratos, a título de exemplo, incluem-se os contratos de ordens de operações sobre instrumentos financeiros (arts. 325.º a 334.º do CVM), de colocação (arts. 338.º, 340.º e 341.º do CVM), de tomada firme (art. 339.º do CVM), de gestão de carteira (arts. 335.º e 336.º do CVM), de consultoria para investimento (arts. 294.º, 301.º e 320.º do CVM) ou de empréstimo (art. 350.º do CVM).

<sup>35</sup> SECURITIES INDUSTRY AND FINANCIAL MARKETS ASSOCIATION, *Capital Markets Fact Book 2022*, New York, 2023.

<sup>36</sup> COMISSÃO DO MERCADO DOS VALORES MOBILIÁRIOS, *Indicadores Mensais do Mercado de Capitais Português 2023* (disponíveis em [www.cmvm.pt/pt/Estatisticas/EstatisticasPeriodicas/](http://www.cmvm.pt/pt/Estatisticas/EstatisticasPeriodicas/)).

<sup>37</sup> COMISSÃO DO MERCADO DOS VALORES MOBILIÁRIOS, *Indicadores Estatísticos da Receção de Ordens 2023* (disponíveis em [www.cmvm.pt/pt/Estatisticas/EstatisticasPeriodicas/](http://www.cmvm.pt/pt/Estatisticas/EstatisticasPeriodicas/)).

<sup>38</sup> COMISSÃO DO MERCADO DOS VALORES MOBILIÁRIOS, *Relatório do Investidor 2022*, 7, CMVM, Lisboa, 2023. Para outro estudo anterior, vide “Perfil do Investidor Particular Português” in: <http://www.cmvm.pt/pt/EstatisticasEstudosEPublicacoes/Estudos/Documents/EstudoCMVM0320093.pdf>.

*financeiros*” ou em “*consumo de produtos financeiros*”, tanto a nível nacional<sup>39</sup> como estrangeiro.<sup>40</sup>

IV. Tal como já vimos suceder relativamente aos contratos bancários, *não é verdadeiro, em sede geral e abstrata, o binómio “investidor – consumidor”* ou “contrato financeiro – contrato de consumo”. Os investidores em instrumentos financeiros em geral, e as contrapartes nos contratos de intermediação financeira em particular, serão frequentemente, mas de modo algum necessariamente, consumidores: pelo que saber se um investidor é ou não consumidor, e conseqüentemente se o regime de um contrato de intermediação financeira poderá ser integrado pelas disposições jusconsumeristas gerais, é questão que apenas caso a caso, perante as circunstâncias concretas, poderá ser em definitivo respondida.

São várias as razões para tal entendimento. Desde logo, são diferentes os âmbitos de aplicação do Direito do Consumo e do Direito do Mercado de Capitais: ao passo que a figura do consumidor é unitária e universal, assentando num conjunto de requisitos comuns de aplicação transversal (art. 2.º da LDC), a figura do investidor é cate-

<sup>39</sup> ASCENSÃO, J. Oliveira, *A Proteção do Investidor*, 38, in: AA.VV., “Direito dos Valores Mobiliários”, vol. IV, 13-40, Coimbra Editora, 2003; CÂMARA, Paulo, *Manual de Direito dos Valores Mobiliários*, 257, 4.ª edição, Almedina, Coimbra, 2018; RODRIGUES, S. Nascimento, *A Proteção dos Investidores em Valores Mobiliários*, 29, Almedina, Coimbra, 2001.

<sup>40</sup> Vejam-se assim os “os “Princípios da OCDE em Matéria de Proteção do Consumidor Financeiro” de 2012, recentemente atualizados (ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT, *Recommendation of the Council on High-Level Principles on Financial Consumer Protection*, OECD Publishing, Paris, 2023). Sobre as relações entre o Direito do Consumo e o Direito do Mercado de Capitais, em especial a figura do consumidor de produtos financeiros, vide BARRIÈRE, François, *La Protection du Consommateur de Produits Financiers*, in: “Le Droit des Marchés Financiers”, 97-112, Presses de l’Université, Lyon, 2021; CARTWRIGHT, Peter, *Understanding and Protecting Vulnerable Financial Consumers*, in: 38 “Journal of Consumer Policy” (2015), 119-138; FUXA, Nastasja, *Consumer Protection in the Markets of Financial Products*, in: 3 “Journal of European Consumer and Market Law” (2014), 90-104; RIESENHUBER, Karl, *Anleger und Verbraucher*, in: 26 “Zeitschrift für Bankrecht und Bankwirtschaft” (2014), 134-149; RUY, F. Bravin, *Direito do Investidor – Consumidor no Mercado de Capitais e nos Fundos*, Lumenjuris, Rio de Janeiro, 2010; WAGNER, Klaus, *Sind Kapitalanleger Verbraucher?*, in: 15 “Zeitschrift für Bank- und Kapitalmarktrecht” (2003), 649-656.

gorial e gradativa, distinguindo a lei essencialmente entre investidores profissionais e não profissionais (art. 30.º do CVM)<sup>41</sup>. Por outro lado, mesmo no segmento restrito dos investidores não profissionais, os conceitos de investidor e de consumidor são conceitos jurídica e economicamente autónomos, construídos sobre pressupostos legais próprios, os quais, por conseguinte, poderão interseccionar-se parcialmente mas jamais coincidir ou sobrepôr-se totalmente: um consumidor “financeiro” (isto é, um indivíduo que investe em instrumentos financeiros as suas poupanças para fins pessoais, v.g., subscrição de um certificado de aforro) será, em regra, um investidor, mas um investidor nem sempre será um consumidor (v.g., investidores não profissionais cujo investimento está conexo com a sua atividade profissional ou empresarial, que solicitem o seu trata-

<sup>41</sup> O CVM não contém uma definição de investidor, tendo o legislador europeu, sob a designação de “cliente”, definido este como “qualquer pessoa singular ou coletiva a quem uma empresa de investimento presta serviços de investimento ou auxiliares” (art. 4.º, n.º 9 da DMIF II). A distinção entre investidores profissionais e não profissionais encontra-se prevista nos arts. 30.º, 317.º a 317.º-D do CVM, reconduzindo-se genericamente ao seguinte. Dizem-se *investidores profissionais* (outrora designados “investidores qualificados”) as instituições de crédito, as empresas de investimento, as empresas de seguros, as instituições de investimento coletivo, os fundos de pensões, os governos, as pessoas coletivas de grande dimensão (que ultrapassem dois dos critérios legalmente fixados, isto é, capital próprio de 2 milhões de euros, ativo total de 20 milhões de euros, volume de negócios líquido de 40 milhões de euros), as pessoas singulares que prestem serviços ou exerçam atividades de investimento consistentes na negociação por conta própria nos mercados a prazo ou a contado, bem como outras entidades assim qualificadas pela CMVM ou a pedido das próprias (art. 30.º do CVM). Em contrapartida, os *investidores não profissionais* – outrora designados “não qualificados”, também conhecidos por investidores de retalho – constituem uma categoria delimitada pela negativa, abrangendo as pessoas singulares ou coletivas que não preencham nenhum dos requisitos previstos no art. 30.º, incluindo, por exemplo, clientes bancários individuais, pequenos aforradores, pequenos investidores, empresários singulares, empresários coletivos de pequena dimensão, etc. Sobre esta distinção – que possui essencialmente projeções no grau de proteção conferido pela lei ao investidor ou cliente, que é naturalmente menor nos investidores profissionais e maior nos investidores não profissionais (e que inclui ainda outras categorizações que agora deixamos de lado, “maxime”, investidores institucionais e contrapartes elegíveis) –, vide ROCHA, Rafaela, *Categorização de Investidores no Âmbito da Intermediação Financeira*, in: 27 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2007), 97-106.

mento como profissionais ao abrigo do art. 317.º-C do CVM, etc.)<sup>42</sup>. Por outro lado ainda, são também distintas as finalidades subjacentes a tais ramos e o alcance da tutela conferida aos interesses envolvidos: se no primeiro a proteção do consumidor constitui um fim absoluto em si mesmo, no segundo a proteção do investidor é, se não instrumental, pelo menos intimamente associada à finalidade fundamental da regularidade do funcionamento do próprio mercado de capitais<sup>43</sup>; e também o alcance do vetor protecionista da parte mais débil nas relações jurídicas reguladas por ambos os ramos é diferente, sendo muitíssimo mais intensa no domínio da relações de consumo (onde se tornou verdadeiramente identitária) do que nas relações financeiras<sup>44</sup>. Finalmente, o próprio legislador acabou por confirmar esta leitura ao determinar no art. 321.º, n.º 3 do CVM que “aos contratos de intermediação financeira é aplicável o regime das cláusulas contratuais gerais, sendo para esse efeito os investidores não profissionais equiparados a consumidores”: deste preceito resulta inequivocamente, não apenas que nem todos os investidores são elegíveis para efeitos da sua qualificação como consumidores (circunscrevendo-se essa elegibilidade exclusivamente à categoria dos investidores não profissionais), mas sobretudo que para o legislador os investidores não profissionais não são em si mesmo consumidores, sendo apenas “equiparados” para o efeito da aplicação de

<sup>42</sup> Como é bem advertido por Fábio ALMEIDA, “investidor (não profissional) e consumidor são classificações que não representam o mesmo conjunto de sujeitos, embora reclamem a aplicação de enquadramentos de proteção dos destinatários mais débeis” (*Publicidade Relativa a Instrumentos Financeiros Dirigidos a Consumidores*, 1030, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. II, 1017-1047, Almedina, Coimbra, 2023).

<sup>43</sup> Sobre os fundamentos axiológicos do Direito do Mercado de Capitais – em particular, os princípios gerais da proteção dos investidores, da eficiência e regularidade de funcionamento dos mercados, da plena informação e da prevenção do risco sistémico (art. 358.º do CVM) –, vide CÂMARA, Paulo, *Manual de Direito dos Valores Mobiliários*, 33 e ss., 4.ª edição, Almedina, Coimbra, 2018; CORDEIRO, A. Barreto, *Manual de Direito dos Valores Mobiliários*, 86 e ss., 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2018.

<sup>44</sup> Um simples exemplo ilustra esta diferente intensidade: ao passo que o prazo legal geral para o exercício do direito de arrependimento nos contratos de consumo é de 14 dias (v.g., art. 9.º, n.º 8 da LDC, art. 10.º, n.º 1 da LCCD, art. 17.º, n.º 1 da LCC), nos contratos sobre instrumentos financeiros celebrados fora do estabelecimento esse prazo é apenas de 3 dias (art. 322.º, n.ºs 1 e 2 do CVM).

uma concreta lei consumerista (“in casu”, a aplicabilidade do regime da LCCG aos contratos financeiros de adesão celebrados por investidores não profissionais, independentemente da destinação pessoal ou profissional dos produtos ou serviços financeiros contratados).<sup>45</sup>

Em síntese extrema, dir-se-ia que, no universo geral dos investidores em instrumentos financeiros, apenas serão havidos como consumidores, em princípio e salvo disposição legal específica em contrário, aqueles indivíduos que, revestindo a natureza de investidor não profissional, contrataram com um intermediário financeiro a prestação de serviços de investimento ou auxiliares para fins estritamente privados (v.g., aplicação de poupanças pessoais ou familiares em ações, obrigações, depósitos estruturados, ou certificados de aforro)<sup>46</sup>, com exclusão de todos os investidores profissionais e até dos próprios investidores não profissionais que tenham contratado produtos ou serviços financeiros no exercício ou em conexão com a respetiva atividade económica, empresarial ou profissional (por exemplo, ordens sobre instrumentos financeiros em nome da empresa, serviços de consultoria para investimento à empresa, constituição e gestão de carteira de instrumentos financeiros pela empresa, aquisição de derivados para cobrir o risco da atividade comercial, etc.).<sup>47</sup>

<sup>45</sup> O preceito do art. 321.º, n.º 3 do CVM não permite assim extrapolações automáticas, seja de sinal positivo ou negativo, sobre o binómio “investidor – consumidor”, não devendo assim ser interpretado, nem “lato sensu” como fundamento da aplicação a qualquer investidor não profissional das leis consumeristas em geral, nem “a contrario sensu” no sentido de excluir essa aplicação para efeito de uma determinada lei consumerista em especial sempre que esteja preenchida a hipótese legal do art. 2.º da LDC.

<sup>46</sup> Esta interpretação é ainda confirmada por outras leis especiais. Pense-se, por exemplo, no Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio, sobre os contratos à distância relativos a serviços financeiros celebrados com consumidores: tendo presente a noção de consumidor prevista no seu art. 2.º, e) (“qualquer pessoa singular que, nos contratos à distância, atue de acordo com objetivos que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial ou profissional”), tal significa que, nos contratos de intermediação financeira celebrados à distância, apenas serão havidos como consumidores para efeitos deste regime os investidores não profissionais singulares que tenham adquirido os produtos ou serviços financeiros para fins pessoais, familiares ou domésticos.

<sup>47</sup> Num sentido geral convergente, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Deveres e Responsabilidade do Intermediário Financeiro*, 52, in: 56 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários”

V. Esclarecido o sentido, alcance e método do binómio “investidor-consumidor”, é altura de frisar que são significativas as interpenetrações recíprocas entre o Direito do Mercado de Capitais e o Direito do Consumo no domínio da contratação, quer em virtude de o arsenal normativo vocacionado à proteção dos investidores não profissionais previsto no CVM e demais legislação mobiliária servir naturalmente também a tutela dos consumidores de produtos e serviços financeiros, quer em virtude de o legislador mobiliário ter mesmo vindo a conceder ocasionalmente uma relevância autónoma à figura do consumidor financeiro. Recorrendo a uma perspetiva diacrónica, podemos assim surpreender tais interpenetrações ao longo de todo o *ciclo vital dos contratos de intermediação financeira*, desde a fase da oferta dos produtos e serviços financeiros (v.g., publicidade), passando pela fase da negociação (v.g., deveres de informação, categorização, adequação e conhecimento do cliente) e da formação do contrato (v.g., controlo das cláusulas contratuais gerais), até à fase do respetivo cumprimento e extinção (v.g., responsabilidade e deveres de conduta dos intermediários financeiros,

(2017), 31-52; ALMEIDA, Fábio, *Publicidade Relativa a Instrumentos Financeiros Dirigidos a Consumidores*, 1029 e s., in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. II, 1017-1047, Almedina, Coimbra, 2023; ASCENSÃO, J. Oliveira, *A Proteção do Investidor*, 38 e ss., in: AA.VV., “Direito dos Valores Mobiliários”, vol. IV, 13-40, Coimbra Editora, 2003; CÂMARA, Paulo, *Manual de Direito dos Valores Mobiliários*, 256 e ss., 4.<sup>a</sup> edição, Almedina, Coimbra, 2018; CORDEIRO, A. Barreto, *Manual de Direito dos Valores Mobiliários*, 111 e ss., 2.<sup>a</sup> edição, Almedina, Coimbra, 2018; DUARTE, R. Pinto, *Contratos de Intermediação no Código dos Valores Mobiliários*, 361, in: 7 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2000), 351-372; GOMES, M. Fátima, *Contratos de Intermediação Financeira*, 570, in: “Estudos Dedicados ao Prof. Doutor M. J. Almeida Costa”, 565-599, UCP Editora, Lisboa, 2000; SANTOS, G. Castilho, *A Responsabilidade Civil do Intermediário Financeiro Perante o Cliente*, 44, Almedina, Coimbra, 2008; SARAIVA, Rute, *Direito dos Mercados Financeiros*, 26 e ss., 2.<sup>a</sup> edição, AAFDL, Lisboa, 2018. Em sentido divergente, sustentando a extensão da qualidade de consumidor a todos os investidores não profissionais e até mesmo o recurso à aplicação analógica da disciplina jurídica do consumidor na integração das lacunas da lei mobiliária, FERREIRA, A. José, *Direito dos Valores Mobiliários*, 57, AAFDL, Lisboa, 1997; RODRIGUES, S. Nascimento, *A Proteção dos Investidores em Valores Mobiliários*, 29 e ss., Almedina, Coimbra, 2001; RODRIGUES, S. Nascimento, *A Proteção dos Investidores nos Contratos sobre Valores Mobiliários*, 159, in: AA.VV., “Jornadas Sociedades Abertas, Valores Mobiliários e Intermediação Financeira”, 145-161, Almedina, Coimbra, 2007.



sistemas de indemnização de investidores, ações populares, associações de defesa de investidores, mediação de conflitos).

VI. Desde logo, ainda antes ou independentemente de qualquer contrato de intermediação financeira, importa ter presente a existência de um conjunto de normas em matéria da *publicidade* relativa à constituição, negociação e transmissão de instrumentos financeiros.<sup>48</sup>

Entre as disposições mais relevantes, destaca-se a sujeição da publicidade relativa a instrumentos financeiros ao regime geral da publicidade (art. 7.º, n.º 4 do CVM) – abrangendo assim, não apenas as normas do Código da Publicidade, mas também a demais legislação aplicável à publicidade, incluindo a LDC (art. 7.º, n.º 5) ou a LPCD (art. 3.º, d) –<sup>49</sup>, a fixação de regras especiais relativas à celebração de contratos de intermediação financeira (art. 292.º do CVM) – a qual apenas pode ser realizada por intermediário financeiro autorizado a exercer a atividade em causa ou por agente vinculado – e a extensão dos deveres informativos dos intermediários ao conteúdo das mensagens promocionais e publicitárias (art. 312.º, n.º 3 do CVM). Mas vão sendo hoje em número crescente as normas especiais, de

<sup>48</sup> Sobre o ponto, vide ALMEIDA, Fábio, *Publicidade Relativa a Instrumentos Financeiros Dirigidos a Consumidores*, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. II, 1017-1047, Almedina, Coimbra, 2023; MADALENO, Cláudia, *Informação e Publicidade – Em Especial a Publicidade de Produtos Financeiros*, in: “Liber Amicorum Mário Frota”, 61-101, Almedina, Coimbra, 2012; MORAIS, F. Gravato, *Publicidade Financeira*, in: 48 “Revista Portuguesa de Direito do Consumo” (2006), 1-19; PINA, C. Costa, *Publicidade, Promoção e Prospeção nos Serviços Financeiros*, in: AA.VV., “Direito dos Valores Mobiliários”, vol. IV, 249-307, Coimbra Editora, Lisboa, 2003; RODRIGUES, S. Nascimento, *Publicidade a Valores Mobiliários*, in: 11 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2001), 93-136.

<sup>49</sup> SERRA, J. Pereira, *A Proteção do Consumidor de Serviços Financeiros. Em Especial sobre o Uso de Informação Enganosa na Captação de Investimentos*, Diss., Lisboa, 2018. Aspeto igualmente importante é o de que os requisitos da qualidade da informação respeitante a instrumentos financeiros (completude, veracidade, atualidade, clareza, objetividade e licitude) são também plenamente aplicáveis às mensagens publicitárias (art. 7.º, n.º 2 do CVM), sem prejuízo de, no que concerne à completude da informação, esta poder ser substituída por remissão para documento acessível aos destinatários (art. 7.º, n.º 3 do CVM). Sobre os requisitos ou características da qualidade da informação, vide GONZALEZ, P. Bouloza, *Qualidade da Informação*, in: 49 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2014), 8-17.



origem nacional ou europeia, nesta sede: pense-se, por exemplo, na publicidade relativa às ofertas públicas de aquisição (arts. 121.º e 122.º do CVM) e aos pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (“PRIIPS”) (art. 4.º do Regulamento UE/1268/2014, de 26 de novembro, arts. 14.º e segs. do Regulamento CMVM n.º 8/2018, de 5 de dezembro), nas regras sobre os anúncios relativos a prospetos (arts. 13.º e segs. do Regulamento Delegado UE/2019/979, de 14 de março), ou nos deveres dos organismos de investimento coletivo indicarem, em todas as suas ações publicitárias, o objeto principal de investimento permanente superior a 85% ou mais do respetivo valor líquido global (art. 202.º do RGA)<sup>50</sup>. Particularmente relevante, neste contexto, é a Lei n.º 78/2021, de 24 de novembro, que previu um regime especial de proteção para o consumidor relativamente aos produtos ou serviços financeiros prestados por entidades não habilitadas ou registadas: nos termos deste diploma, a publicidade dirigida à comercialização de produtos, bens ou prestação de serviços financeiros só pode ser efetuada por entidade habilitada para essa atividade (art. 3.º, n.º 1), devendo os anunciantes fazer demonstração do seu registo na autoridade de supervisão respetiva (“in casu”, a CMVM) (art. 3.º, n.os 2 e 3) e devendo os órgãos de comunicação social ou profissionais da publicidade verificar a veracidade da informação prestada e inserir nos anúncios publicitários o respetivo número de registo (art. 3.º, n.º 4), sob pena de sanções contraordenacionais (art. 11.º).

VII. Dada a complexidade dos instrumentos financeiros, os riscos inerentes ao investimento e as assimetrias informativas entre oferta (emitentes) e procura (investidores) neste mercado, é tam-

<sup>50</sup> Assinale-se que estas regras são aplicáveis a qualquer destinatário da publicidade financeira – abrangendo, pois, os investidores profissionais e não profissionais, efetivos ou potenciais – e que compete à CMVM a fiscalização do cumprimento e sancionamento das práticas publicitárias, podendo ordenar as modificações necessárias para pôr termo à ilegalidade, “maxime”, a suspensão da ação publicitária, a publicação de retificação apropriada, ou até a substituição ao infrator na prática dos atos devidos (cf. ainda arts. 366.º e 389.º, n.º 5 do CVM). Cf. ANTUNES, J. Engrácia, *O Direito da Publicidade*, 816, in: XCIII “Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra” (2017), 771-848.

bém substancial o arsenal regulatório que rodeia a fase de *negociação* dos contratos de intermediação financeira.

No primeiro plano, destacam-se os amplos *deveres de informação pré-contratual* dos intermediários financeiros, que têm por objetivo tutelar a parte informativamente mais débil das atividades de intermediação financeira, com vista a assegurar a tomada de decisões de investimento livres, esclarecidas, conscientes e adequadas. Tais deveres encontram-se genericamente previstos nos arts. 312.º e segs. do CVM, além de outras disposições contidas em legislação avulsa e em Regulamentos da CMVM (v.g., art. 14.º do Regulamento CMVM n.º 2/2007, de 5 de novembro): a regra geral é a de que “o intermediário financeiro deve prestar, relativamente aos serviços que ofereça, que lhe sejam solicitados ou que efetivamente preste, todas as informações necessárias para uma tomada de decisão esclarecida e fundamentada”, as quais devem versar sobre um elenco meramente exemplificativo de aspetos incluindo, v.g., serviços prestados, natureza de investidor, instrumentos financeiros e estratégias de investimento propostas, riscos especiais envolvidos nas operações a realizar, política de execução de ordens, existência ou não de fundo de garantia ou de proteção equivalente, e custos do serviço a prestar (art. 312.º do CVM). Estes deveres informativos são depois objeto de uma regulação extremamente minuciosa, incluindo relativamente à forma da informação (art. 312.º, n.ºs 3 a 7 do CVM), à qualidade da informação (art. 312.º-A do CVM), ao momento da prestação dessa informação (art. 312.º-B do CVM), à informação mínima relativa aos serviços oferecidos e/ou prestados (art. 312.º-C do CVM), com especial destaque para a informação adicional relativa aos instrumentos financeiros (art. 312.º-E do CVM) e à proteção do património do cliente (art. 312.º-F do CVM).<sup>51</sup>

<sup>51</sup> Sobre estes deveres de informação, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Deveres e Responsabilidade do Intermediário Financeiro*, 37 e ss., in: 56 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2017), 31-52; MONTEIRO, M. Silva, *Os Deveres de Informação Perante os Investidores não Profissionais: Reflexão à Luz da Equiparação Legal a Consumidores*, in: 17 “Estudos de Direito do Consumidor” (2021), 427-475; OLIVEIRA, M. Perestrelo, *Os Deveres de Informação no Mercado de Capitais no Quadro da Relação Especial entre Emitente e Investidor*, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. II, 1079-1109, Almedina,

Igualmente importantes são os deveres de conhecimento, de categorização e de adequação. O princípio do *conhecimento do cliente* (“know your customer”), consagrado no art. 304.º, n.º 3 do CVM, impõe aos intermediários financeiros o dever de se informarem junto dos investidores seus clientes sobre os respetivos conhecimentos e experiência no que respeita ao tipo específico de instrumento financeiro ou serviço oferecido ou procurado, bem como, se aplicável, sobre a situação financeira e os objetivos de investimento do cliente<sup>52</sup>. Este dever é instrumental relativamente ao cumprimento dos demais deveres, incluindo os deveres de informação (já que a densidade e exigência da informação a prestar pelo intermediário admite variações em função do tipo e perfil dos clientes com quem contrata: é a regra da proporcionalidade inversa do art. 312.º, n.º 2, do CVM) e de adequação (já que o juízo ou avaliação do caráter adequado dos contratos de investimento a celebrar, que compete ao intermediário financeiro, apenas se torna possível após o prévio apuramento da natureza do cliente em matéria de investimento: cf. arts. 314.º e 314.º-B, n.º 2, a) do CVM)<sup>53</sup>. Relevantes são ainda o *dever de categorização* do cliente (“client classification”, “Kategorien von Kunden”, “classificazione

Coimbra, 2023; POLÓNIA, Rui, *Deveres de Informação dos Intermediários Financeiros*, 131 e ss., Coimbra, Almedina, 2019; RODRIGUES, P. Miguel, *A Intermediação Financeira: Em Especial, os Deveres de Informação do Intermediário Perante o Cliente*, in: 1 “Data Venia – Revista Jurídica Digital” (2013), 101-131; TEIXEIRA, F. Canabarro, *Os Deveres de Informação dos Intermediários Financeiros em Relação a seus Clientes e sua Responsabilidade Civil*, espec. 63 e ss., in: 31 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2008), 50-87.

<sup>52</sup> Tal significa que o intermediário deverá assumir, na fase da negociação e formação do contrato, uma *postura ativa* de recolha de informação junto dos respetivos clientes relativamente a três aspetos fundamentais: o *conhecimento e a experiência financeiros* do cliente, que lhe permita determinar a categoria ou perfil de investidor do cliente e, consequentemente, ajuizar da adequação das operações de investimento; a *situação financeira* do cliente, mormente, por forma a determinar a capacidade patrimonial e liquidez deste para cumprir as obrigações inerentes e cobrir as perdas eventuais das operações de investimento realizadas (“ability to bear losses”); e ainda os *objetivos do investimento*, nomeadamente, a duração do investimento em causa e o grau de disponibilidade ou aversão ao risco (“ability to bear risk”).

<sup>53</sup> Sobre este princípio, ANTUNES, J. Engrácia, *Deveres e Responsabilidade do Intermediário Financeiro*, 35 e ss., in: 56 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2017), 31-52; MARTINS, J. Fazenda, *Deveres dos Intermediários Financeiros*, 343 e ss., in: 7 “Cadernos do

dei clienti”) – que consiste na obrigação do intermediário financeiro proceder à classificação da natureza dos respetivos clientes nas categorias legais de investidor não profissional, investidor não profissional e contraparte elegível (arts. 317.º a 317.º-D do CVM)<sup>54</sup> – e o *dever de adequação* (“suitability rule”, “Angemessenheitsprüfung Pflicht”, “regola di adeguatezza”) – que consiste na obrigação do intermediário financeiro adequar os serviços prestados, “maxime”, uma determinada operação de (des)investimento em instrumentos financeiros que haja sido oferecida ou solicitada, a cada tipo de cliente, mormente tendo em conta a sua categoria ou perfil enquanto investidor (arts. 314.º e segs. do CVM).<sup>55</sup>

VIII. Também no plano da *formação contratual* encontramos diversas normas que conferem uma proteção especial aos interesses dos investidores não profissionais, incluindo daqueles que revestem a natureza de consumidor.

Os contratos de intermediação financeira celebrados com investidores não profissionais estão sujeitos a *forma escrita* obrigatória (art. 321.º, n.º 1 do CVM). Esta exigência geral de forma – que abrange indistintamente os contratos presenciais e eletrónicos (art. 4.º do CVM) e não se confunde com outras eventuais regras especiais de forma relativas a certas operações relativas ou inerentes à execução dos próprios contratos (por exemplo, as ordens presenciais relativas

Mercado de Valores Mobiliários” (2000), 330-349; SANTOS, G. Castilho, *A Responsabilidade Civil do Intermediário Financeiro perante o Cliente*, 105 e ss., Almedina, Coimbra, 2008.

<sup>54</sup> Sobre este dever, vide CÂMARA, Paulo, *Os Deveres de Categorização de Clientes e de Adequação dos Intermediários Financeiros*, in: AA.VV., “Direito Sancionatório das Autoridades Reguladoras”, 299-324, Coimbra Editora, Coimbra, 2009; ROCHA, Rafaela, *Categorização de Investidores no Âmbito da Intermediação Financeira*, in: 27 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2007), 97-106.

<sup>55</sup> Sobre este dever, vide CÂMARA, Paulo, *O Dever de Adequação dos Intermediários Financeiros*, in: “Estudos em Honra do Prof. Doutor J. Oliveira Ascensão”, vol. II, 1307-1324, Almedina, Coimbra, 2008. Sobre o perfil do investidor, a não confundir com a categoria de investidor, vide MENDES, Victor, *O Perfil de Risco do Investidor Particular Português em Valores Mobiliários*, in: 11 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2001), 39-47; SILVA, Pedro, *Perfil do Investidor Particular Português: O Nível de Educação Financeira dos Investidores*, in: 23 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2006), 55-74.

a instrumentos financeiros: cf. art. 327.º, n.º 2 do CVM) – contém um regime de invalidade de travor nitidamente consumerista: a inobservância da forma legal prescrita constitui uma nulidade que é apenas invocável pelo contraente investidor<sup>56</sup>. Tais contratos revestirão frequentemente a natureza de contratos de adesão, celebrados mediante o recurso a cláusulas contratuais gerais: verdadeiras florestas impenetráveis de regras gerais e especiais ininteligíveis, que visam funcionar amiúde como um mero veículo de cumprimento formal e de “disclaimer” dos copiosos deveres de conduta a que estão sujeitos os intermediários financeiros, dos quais é difícil extrair uma função de tutela efetiva dos interesses dos investidores, é importante referir que a formação e o conteúdo desses contratos ficarão sujeitos *ao controlo resultante da aplicação da LCCG* (art. 321.º, n.º 3 do CVM)<sup>57</sup>. Enfim, os contratos de intermediação financeira celebrados com investidores não profissionais devem possuir um *conteúdo mínimo* obrigatório (art. 321.º-A do CVM): dele fazem necessariamente parte a identificação completa das partes, morada e números de telefone de contacto (os quais podem ser recebidos de outros intermediários financeiros que prestem serviços ao cliente desde que mediante autorização prévia deste), a indicação de que o intermediário financeiro está autorizado para a prestação da atividade de intermediação financeira (bem como do respetivo número de registo na autoridade de supervisão), a descrição geral dos serviços a prestar (bem como a identificação

<sup>56</sup> Estamos assim perante uma *invalidade atípica*, característica dos contratos de consumo (ANTUNES, J. Engrácia, *Direito do Consumo*, 80, Almedina, Coimbra, 2019). Sobre o ponto, vide LENER, Raffaele, *Forma Contrattuale e Tutela del Contraente “Non” Qualificato nel Mercato Finanziario*, Giuffrè, Milano, 1996; na jurisprudência, o Acórdão da RP de 16-XII-2015 (FERNANDO SAMÕES), segundo o qual a declaração de nulidade do contrato de intermediação financeira, por falta de forma legal, origina para o intermediário financeiro a obrigação de restituir ao cliente as quantias dele recebidas, bem assim como os juros de mora a partir da citação ou da interpelação extrajudicial para pagamento, se ela tiver ocorrido em data anterior (in: [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)).

<sup>57</sup> Sobre a natureza dos contratos de intermediação financeira como contratos de adesão, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Os Contratos de Intermediação Financeira*, 286, in: LXXXV “Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra” (2009), 277-319; DUARTE, R. Pinto, *Contratos de Intermediação no Código dos Valores Mobiliários*, 360 e ss., in: 7 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2000), 351-372.

dos instrumentos financeiros objeto de tais serviços), a indicação dos direitos e deveres das partes (nomeadamente os de natureza legal e respetiva forma de cumprimento, bem como as consequências resultantes do incumprimento contratual imputável a qualquer uma das partes), e a indicação da lei aplicável ao contrato.<sup>58</sup>

IX. Por último, não menos substanciais são as normas relativas à fase da *execução, cumprimento e extinção* dos contratos de intermediação financeira, que conferem uma proteção aos interesses dos investidores não profissionais, a começar por aqueles que revestem a natureza de consumidor.

Tal o caso dos *deveres de conduta profissional* dos intermediários financeiros (“rules of business conduct”, “Verhaltensregeln”, “regole di condotta”). Tais deveres legais são muito numerosos, incluindo deveres de segredo profissional (art. 304.º, n.º 4 do CVM), de organização interna (arts. 305.º e segs. do CVM), de segregação patrimonial (art. 306.º do CVM), de registo e contabilização do cliente, das operações e respetivos saldos (arts. 306.º-A, 306.º-B, 307.º e segs. do CVM), de identificação e prevenção de conflitos de interesses (arts. 309.º, n.º 1 e 309.º-A do CVM), de tratamento transparente e equitativo dos clientes (art. 309.º, n.º 2 do CVM), de prevalência dos interesses dos clientes (art. 309.º, n.º 3 do CVM), de proibição de intermediação excessiva (art. 310.º do CVM) e de benefícios ilegítimos (“inducements”) (art. 313.º do CVM), de emissão de extrato periódico relativo ao património dos clientes (art. 323.º-C do CVM), etc.: a violação de tais deveres por parte dos intermediários financeiros pode ser fonte de responsabilidade civil e consequente obrigação de indemnização perante os respetivos clientes (arts. 304.º-A e 324.º do CVM).<sup>59</sup>

<sup>58</sup> Sobre os limites ao conteúdo dos contratos financeiros, vide ALMEIDA, C. Ferreira, *Autonomia e Regulação dos Contratos com Instrumentos Financeiros*, in: “Estudos em Honra de J. Soares Silva”, 765-776, Almedina, Coimbra, 2021; BANDEIRA, Luís, *A Renovada Crise da Dogmática da Autonomia da Vontade – Os Contratos de Serviços de Investimento em Instrumentos Financeiros*, 192 e ss., Almedina, Coimbra, 2020.

<sup>59</sup> Sobre estes deveres, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Deveres e Responsabilidade do Intermediário Financeiro*, 36 e ss., in: 56 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2017),

Tal o caso da *responsabilidade do intermediário financeiro*. Tendo erigido os interesses legítimos dos clientes investidores em “estrela polar” da atividade de intermediação financeira (art. 304.º do VCVM), o legislador jusmobiliário veio prever uma responsabilidade civil do intermediário financeiro por violação dos princípios e deveres relativos à prestação de serviços de intermediação financeira (art. 304.º, n.º 1 do CVM), tendo ainda estabelecido uma presunção de culpa daquele sempre que o dano seja causado no âmbito de relações contratuais ou pré-contratuais e, em qualquer caso, quando seja originado pela violação de deveres de informação (art. 304.º, n.º 2 do CVM).<sup>60</sup>

Tal o caso do *direito de desistência* em determinados contratos de intermediação celebrados fora do estabelecimento por investidores não profissionais: nos contratos de gestão de carteira ou em ordens de execução, em que não exista anterior relação de clientela, tais investidores são titulares de um direito potestativo e unilateral de desvinculação exercitável no prazo de três dias após a celebração (art. 322.º do CVM).<sup>61</sup>

31-52; MARTINS, J. Fazenda, *Deveres dos Intermediários Financeiros*, in: 7 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2000), 330-349.

<sup>60</sup> Sobre esta responsabilidade, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Deveres e Responsabilidade do Intermediário Financeiro*, 44 e ss., in: 56 “Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários” (2017), 31-52; FRADA, M. Carneiro, *A Responsabilidade dos Intermediários Financeiros por Informação Deficitária ou Falta de Adequação dos Instrumentos Financeiros*, in: “Livro de Homenagem ao Prof. Doutor G. Marques da Silva”, 1571-1580, UC Editora, Lisboa, 2020; LEITÃO, L. Menezes, *Actividades de Intermediação e Responsabilidade dos Intermediários Financeiros*, 147 e ss., in: AA.VV., “Direito dos Valores Mobiliários”, vol. II, 129-156, Coimbra Editora, Coimbra, 2000. Sobre as divergências da jurisprudência superior portuguesa a respeito dos pressupostos da responsabilidade civil pré-contratual e contratual do intermediário financeiro (“maxime”, ilicitude e nexa de causalidade), vide GERALDES, A. Abrantes, *Responsabilidade Civil do Intermediário Financeiro*, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. II, 1111-1131, Almedina, Coimbra, 2023, bem como o Acórdão de Uniformização de Jurisprudência do STJ n.º 8/2022, de 6 de dezembro de 2021 (M. VAZ TOMÉ), in: DR n.º 212/2022, Série I, de 3/11/2022, pp. 10-76.

<sup>61</sup> Um outro exemplo é o direito de desistência ou de “livre resolução” dos contratos de intermediação financeira celebrados à distância, nos termos gerais dos arts. 19.º a 25.º do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio. Sobre tal direito, vide RODRIGUES, S. Nascimento, *O Direito de Resolução do Investidor na Contratação dos Serviços Financeiros à Distân-*



Tal também o caso do *sistema de indemnização dos investidores (SII)*. Criado através do Decreto-Lei n.º 222/99, de 22 de julho, o SII garante a cobertura dos créditos dos investidores sobre intermediários financeiros que, sendo participantes neste sistema, não tenham capacidade financeira para os restituir ou reembolsar: este sistema abrange os créditos dos investidores relativos a instrumentos financeiros (v.g., ações, obrigações, unidades de participação em fundos de investimento, depositados pelos clientes ou geridos por conta destes) ou ao dinheiro depositado junto do intermediário financeiro destinado ao investimento em instrumentos financeiros (incluindo os créditos decorrentes de operações de investimento cujas condições contratuais estabeleçam uma garantia de reembolso) (art. 3.º), tendo por objetivo primacial a proteção dos investidores não profissionais (cf. arts. 8.º e 9.º) até ao limite máximo de 25 000 euros por investidor, independentemente do número de contas de que o investidor seja titular e do número de titulares dessas contas (art. 10.º).<sup>62</sup>

Enfim, tal é ainda o caso de vários outros mecanismos de proteção dos investidores, que evocam figuras paralelas ou congêneres de proteção dos consumidores: pense-se, designadamente, nas *associações de defesa dos investidores* (art. 32.º do CVM) – a quem são reconhecidos direitos de participação e representação, em especial legitimidade processual ativa nas ações populares destinadas à proteção dos interesses dos investidores (art. 31.º, n.º 1, b) do Decreto-Lei n.º 294/2003, de 21 de novembro)<sup>63</sup> –, nas *ações populares*

*cia*, 239 e ss., in: AA.VV., “Direito dos Valores Mobiliários”, vol. VII, 233-273, Coimbra Editora, Coimbra, 2007.

<sup>62</sup> Sobre este sistema, vide CÂMARA, Paulo, *O Sistema de Indemnização dos Investidores: Âmbito de Cobertura e Evolução Recente*, in: AA.VV., “Direito dos Valores Mobiliários”, vol. X, 43-64, Coimbra Editora, 2011.

<sup>63</sup> Nos termos do art. 7.º do Decreto-Lei n.º 294/2003, encontram-se registadas na CMVM um conjunto de associações que têm sido constituídas na sequência de vários escândalos financeiros: é o caso da “Privado Clientes – Associação de Defesa dos Clientes do Banco Privado Português (BPP)”, dos “Indignados e Enganados do Papel Comercial – Associação de Defesa dos Clientes Bancários Lesados, Investidores em Papel Comercial”, da “ALPC – Associação Lesados Papel Comercial”, da “ALOPE – Associação de Lesados em Obrigações e Produtos Estruturados” e da “AOSPNB – Associação de Obrigacionistas Sénior Particulares Lesados do Novo Banco”. Sobre a sua relevância no domínio dos investimen-



*relativas a instrumentos financeiros* – as quais podem ser intencadas por investidores não profissionais, associações de defesa dos investidores, e fundações que tenham por fim a proteção dos investidores em instrumentos financeiros (arts. 31.º do CVM)<sup>64</sup> – e nos *mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos* – com destaque para o serviço de mediação voluntária de conflitos entre investidores e intermediários financeiros (arts. 33.º e 34.º do CVM, Regulamento CMVM n.º 2/2016, de 3 de junho)<sup>65</sup> e o sistema extrajudicial de reclamações transfronteiriças dos investidores (FIN-NET).<sup>66</sup>

#### 4. O Consumidor de Seguros

I. Designa-se por *contrato de seguro* (“insurance contract”, “Versicherungs-vertrag”, “contrat d’assurance”, contratto di assicurazione”) o contrato pelo qual uma pessoa singular ou coletiva (tomador de seguro) transfere para uma empresa especialmente habilitada (segurador) um determinado risco económico próprio ou alheio, obrigando-se a primeira a pagar uma determinada contrapartida (prémio) e a última a efetuar uma determinada prestação

tos em criptoativos, vide SANTOS, J. Vieira, *As Associações de Defesa dos Investidores e a (não) Aplicabilidade do seu Regime aos Investidores em Criptoativos*, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. V, Almedina, Coimbra, 2023, em publicação (disponível em [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4253788](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4253788)).

<sup>64</sup> Sobre as ações populares do consumo no domínio jusmobiliário, vide SERRANO, I. Matos, *Os Mecanismos de Tutela Coletiva dos Investidores em Sociedades Anónimas Cotadas na Bolsa de Valores: Da Ação Popular*, in: IV “Direito das Sociedades em Revista” (2012), 151-179.

<sup>65</sup> Sobre o serviço de “mediação voluntária de conflitos” da CMVM, que tem por objetivo a proteção dos investidores não profissionais perante os intermediários financeiros, consultores autónomos, entidades gestoras do mercado de valores mobiliários ou entidades emittentes, vide CEBOLA, C. Marques, *Serviços Financeiros: Litígios e Resolução Extrajudicial*, 162 e ss., in: 9 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2013), 159-181.

<sup>66</sup> A FIN-NET (“Financial Dispute Resolution Network”), criada em 2001 e gerida pela Comissão Europeia, é uma rede de organismos nacionais competentes para resolver extrajudicialmente reclamações dos consumidores no domínio dos serviços financeiros (cf. TOLEDANO, M. Mayorga, *Red Transfronteriza de Denuncia Extrajudicial sobre Servicios Financieros (FIN-NET)*, in: Doña, M. Flores (dir.), “Derecho Renovado del Consumidor. Entre la Economía y el Derecho”, 315-338, Ed. Dilex, Madrid, 2011).

pecuniária em caso de ocorrência do evento aleatório convencionado (sinistro).<sup>67</sup>

II. O *mercado mundial de seguros* movimentada atualmente mais de 6 800 biliões de dólares, sendo o índice de penetração das empresas de seguros superior a 11% do PIB nos Estados Unidos da América e a 8% na Europa<sup>68</sup>. Esta expansão do mercado segurador, aliada à natureza massificada da contratação de seguros e à consequente desproteção acrescida das contrapartes, tem vindo progressivamente a trazer a figura do “*consumidor de seguros*” para a ribalta das preocupações dos legisladores, contribuindo para a relevância das temáticas consumeristas no domínio do Direito dos Seguros<sup>69</sup>. Esta relevância está desde logo presente ao nível do contrato de seguro, previsto e regulado na LCS, que aqui nos interessa em particular, embora se estenda hoje a muitos outros domínios do direito segurador (v.g., os seguros em especial, contratos internacionais de seguro, intermediação de seguros, etc.)

<sup>67</sup> Sobre o contrato de seguro em geral, remetemos para o nosso estudo ANTUNES, J. Engrácia, *O Contrato de Seguro na LCS de 2008*, in: 69 “Revista da Ordem dos Advogados” (2009), 815-858.

<sup>68</sup> AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES, *Relatório do Sector Segurador e de Fundos de Pensões (2021)*, 57 e ss., ASF, Lisboa, 2022.

<sup>69</sup> Sobre as relações entre o Direito do Consumo e o Direito dos Seguros, em especial a figura do consumidor de seguros, vide ALVES, Eugénia, *Guia do Consumidor de Seguros*, 2.<sup>a</sup> edição, ISP, Lisboa, 2002; ATAÍDE, R. Mascarenhas/ ROCHA, F. Rodrigues, *Consumer Protection in Portuguese Insurance Law*, in: AA.VV., “Protecting Financial Consumers in Europe: Comparative Perspectives and Policy Choices”, 46-65, Brill, Leiden, 2023; BAPTISTA, Fátima, *A Proteção do Consumidor de Seguros*, in: 149 “Revista do Ministério Público” (2017) 103-139; LEITÃO, A. Menezes, *Nótula sobre a Proteção dos Consumidores no Contrato de Seguro*, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo – Homenagem a M. Ataíde Ferreira”, 11-17, Deco, Lisboa, 2016; MATOS, F. Albuquerque, *O Estatuto do Consumidor no Regime Português do Contrato de Seguro*, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. II, 625-664, Almedina, Coimbra, 2023; OLIVEIRA, F. Gonçalves, *Os Seguros e o Consumidor*, in: 59 “Revista Portuguesa de Direito do Consumidor” (2009), 19-41; ROCHA, F. Rodrigues, *Proteção do Consumidor no Direito dos Seguros – Algumas Notas*, in: 3 “Revista de Direito Financeiro e dos Mercados de Capitais” (2021), 799-842; RODRIGUES, L. Silveira, *A Proteção do Consumidor de Seguros*, in: AA.VV., “II Congresso Nacional de Direito dos Seguros”, 233-243, Almedina, Coimbra, 2021. Noutros quadrantes, SÁNCHEZ, E. Caballero, *El Consumidor de Seguros: Protección y Defensa*, Ed. Mapfre, Madrid, 1997.

III. Antes do mais, é necessário referir que a LCS não configurou o contrato de seguro como um contrato especial de consumo, já que não erigiu a qualidade de consumidor em requisito subjetivo do tipo contratual. Tal como sucede com outros contratos comerciais estandardizados ou em massa hodiernos, os contratos celebrados pela empresas seguradoras podem ter – e têm de facto frequentemente – como contraparte tomadores-consumidores (que recorrem à cobertura do risco para fins meramente pessoais, familiares ou domésticos, v.g., seguro de saúde, habitação, automóvel), ao lado dos quais, todavia, continuam a subsistir contratos celebrados com tomadores-empresários ou profissionais (que o celebram no âmbito ou em conexão com a respetiva atividade profissional, v.g., seguros de crédito, responsabilidade civil, acidentes de trabalho): em via geral e abstrata, pois, é assim falso o binómio “tomador de seguros” – “consumidor”. Tal não significa, todavia, que não seja possível identificar, quer na LCS, quer nas restantes leis seguradoras especiais, um reduto nuclear e crescente de preceitos aplicáveis aos consumidores ou inspirados por objetivos de tutela tipicamente consumeristas – havendo até quem fale a este propósito da emergência de um “estatuto do consumidor de seguros”<sup>70</sup>. São várias as ilustrações deste estatuto jurídico embrionário.

IV. Assim, logo no âmbito das disposições inaugurais da LCS, o legislador determinou, sob a epígrafe “remissão para diplomas de aplicação geral”, que o disposto nesta lei “não prejudica a aplicação ao contrato de seguro do disposto na legislação sobre cláusulas contratuais gerais, sobre defesa do consumidor e sobre contratos celebrados à distância, nos termos do disposto nos referidos diplomas” (art. 3.º). Tal norma remissiva geral vem assim determinar a sujeição do contrato de seguro às leis gerais do consumo ou outras também inspiradas pela tutela consumerista: aqui se incluem, por conseguinte, e para além obviamente da LDC, a LPCD – onde se

<sup>70</sup> MATOS, F. Albuquerque, *O Estatuto do Consumidor no Regime Português do Contrato de Seguro*, 636, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. II, 625-664, Almedina, Coimbra, 2023.

previu expressamente, aliás, práticas comerciais agressivas em sede da contratação de consumo (v.g., art. 12.º, d))<sup>71</sup> –, a LCCG – cuja relevância resulta, para além da expressa remissão legal já referida, da típica natureza dos seguros obrigatórios e em massa como contratos de adesão, relevância essa que está bem patente no enorme relevo que lhe vem sendo concedido na jurisprudência<sup>72</sup> –, a LCE – no caso dos contratos de seguro celebrados à distância e por via eletrónica (art. 19.º da LCS, Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio) –<sup>73</sup>, e o Decreto-Lei n.º 222/2009, de 11 de dezembro – nos contratos de seguro de vida associados ao crédito à habitação –<sup>74</sup>, entre outras. Esta aplicação remissiva é transversal à disciplina jurídica do contrato de seguro, podendo originar problemas de articulação entre as leis seguradoras e consumeristas.<sup>75</sup>

<sup>71</sup> ANTUNES, J. Engrácia, *As Práticas Comerciais Desleais*, 433 e 442, in: 155 “O Direito” (2023), III, 415-446; ALVES, F. Luís, *Direito dos Seguros – Cessação do Contrato – Práticas Comerciais*, 205 e ss., 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2015.

<sup>72</sup> ANTUNES, J. Engrácia, *Os Contratos Comerciais de Adesão*, in: XCVIII “Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra” (2022), em curso de publicação; ATAÍDE, R. Mascarenhas, *Cláusulas Abusivas no Contrato de Seguro*, in: V “Revista de Direito Civil” (2020), 115-125; CALMEIRO, A. Serra, *Das Cláusulas Abusivas no Contrato de Seguro*, Almedina, Coimbra, 2014; DUARTE, Paulo, *Contrato de Seguro à luz da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais*, in: 12 “Revista Portuguesa de Direito do Consumidor” (1997), 93-109; MARTINS, M. Oliveira, *O Controlo do Conteúdo das Cláusulas Contratuais Gerais no Contrato de Seguro*, in: 10 “Estudos de Direito do Consumidor” (2016), 221-257; POÇAS, Luís, *Os Novos Requisitos Formais das Cláusulas Contratuais Gerais (Lei 32/2021): Implicações, em Particular no Contrato de Seguro*, in: “Revista de Direito Comercial (online)” (2021), 897-928.

<sup>73</sup> ALVES, P. Ribeiro, *Contrato de Seguro à Distância – O Contrato Eletrónico*, Almedina, Coimbra, 2009; MARTINS, A. Soveral, *Contratação à Distância e Contrato de Seguro*, in: 10 “Estudos de Direito do Consumidor” (2016), 91-153; MARTINEZ, P. Romano, *Celebração de Contratos à Distância e o Novo Regime do Contrato de Seguro*, in: 50 “Revista de Direito e de Estudos Sociais” (2009), 85-116.

<sup>74</sup> BRITO, J. Alves, *Seguros de Vida Associados ao Crédito à Habitação*, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumidor”, vol. II, 529-567, Almedina, Coimbra, 2023; OLIVEIRA, A. Costa, *Seguro de Vida Associado ao Crédito à Habitação*, in: LVI “Revista de Direito e de Estudos Sociais” (2015), 189-257.

<sup>75</sup> Para algumas ilustrações, vide BAPTISTA, Fátima, *A Proteção do Consumidor de Seguros*, 110 e ss., in: 149 “Revista do Ministério Público” (2017), 103-139; ROCHA, F. Rodrigues, *Proteção do Consumidor no Direito dos Seguros – Algumas Notas*, 825 e ss., in: 3 “Revista de Direito Financeiro e dos Mercados de Capitais” (2021), 799-842.

V. A delimitação subjetiva do contrato de seguro – que tem como partes o segurador e o tomador do seguro (art. 1.º do LCS) – impõe decerto limites aos *sujeitos* da tutela consumerista: por um lado, tal como foi referido, não há coincidência necessária entre as figuras de tomador e consumidor, já que os tomadores podem ser, e são amiúde, empresários ou profissionais que recorrem à cobertura de riscos no âmbito da sua atividade profissional (v.g., seguros de responsabilidade civil, grupo, transporte, caução, crédito, assistência, colheitas, etc.); por outro, as normas de tutela consumerista previstas na LCS têm em vista o tomador-consumidor, não fazendo referência a outros terceiros que se situam na órbita da relação contratual de seguro, tais como os segurados, as pessoas seguras e os beneficiários. Sublinhe-se, todavia, que, ao lado do consumidor “de direito” ou formal, não repugna admitir, em certos casos, uma extensão da proteção legal a tais terceiros quando estes assumam as vestes de verdadeiros consumidores “de facto” ou “indiretos”: pense-se, por exemplo, nos segurados no âmbito dos contratos de seguro celebrados por conta de outrem (art. 48.º da LCS) ou dos seguros de grupo (art. 76.º da LCS).<sup>76</sup>

VI. Também no plano da *negociação e formação*, vamos encontrar disposições legais com acentuadas tonalidades consumeristas. Tal é o caso dos substanciais *deveres de informação* do segurador (arts. 18.º a 22.º da LCS), inequivocamente inspirados pelo desiderato de suprir ou mitigar a típica assimetria informativa dos tomadores do seguro: assim, além das menções obrigatórias da apólice, a empresa seguradora deve prestar, de forma clara, por escrito e em língua portuguesa (art. 21.º), informações relativas à sua identificação e estatuto legal, ao âmbito do risco a cobrir, às exclusões e limitações da cobertura, ao valor, modalidades e efeitos da falta de pagamento do prémio, à duração do contrato, e ao regime da sua renovação,

<sup>76</sup> Sobre os consumidores “de facto” e “indiretos”, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Direito do Consumo*, 55, Almedina, Coimbra, 2019. Esta extensão foi de algum modo também implicitamente acolhida logo pela própria LCS, em cujo preâmbulo se pode ler que foi “dada particular atenção à tutela do tomador do seguro e do segurado – como parte contratual mais débil.”

denúncia, resolução e transmissão (art. 18.º)<sup>77</sup>. Estes deveres informativos são ainda densificados por numerosas outras disposições, mormente o dever especial de esclarecimento (art. 22.º da LCS) ou os deveres específicos previstos para a distribuição de seguros (art. 29.º da LCS, arts. 30.º e segs. da RJDS), para determinados seguros em especial (v.g., arts. 178.º e 185.º da LCS) ou para modalidades especiais de contratação, “maxime”, à distância (art. 19.º da LCS, art. 13.º do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio) e eletrónica (art. 28.º, n.º 1 da LCE). Tal é ainda o caso da *formação* do contrato, onde se destacam disposições tais como aquelas que preveem um regime de nulidade atípica em favor do tomador de seguros celebrados por empresas não autorizadas (art. 16.º, n.º 2 da LCS), as que sujeitam os contratos de seguro celebrados à distância a um regime formativo especial (art. 19.º da LCS, Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio), as que regem a forma e o conteúdo da apólice de seguro (arts. 36.º e segs. da LCS), ou as que consagram a relevância contratual das mensagens publicitárias (art. 33.º da LCS, art. 27.º do RJDS, Norma Regulamentar ASF n.º 3/2010, de 18 de março).<sup>78</sup>

VII. Verdadeiramente emblemático é, no plano do *conteúdo* do contrato, a previsão de um regime de *imperatividade atípica ou relativa*: nos termos do art. 13.º da LCS, um conjunto muito substancial de regras legais cogentes ou injuntivas poderão ser afastadas pelo acordo das partes contratantes sempre que estas hajam conven-

<sup>77</sup> Sobre tais deveres, ANTUNES, J. Engrácia, *O Contrato de Seguro na LCS de 2008*, 830 e ss., in: 69 “Revista da Ordem dos Advogados” (2009), 815-858; MATOS, F. Albuquerque, *O Estatuto do Consumidor no Regime Português do Contrato de Seguro*, 646 e ss., in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. II, 625-664, Almedina, Coimbra, 2023. Noutros quadrantes, HUCKELE, Christian, *Die vorvertraglichen Aufklärungs-, Beratungs- und Informationspflichten im Versicherungsrecht*, Köhler-Druck, Düsseldorf, 2005; LOACKER, Leander, *Informed Insurance Choice? The Insurer’s Pre-Contractual Information Duties in General Consumer Insurance*, Edward Elgar Pub., Cheltenham, 2015.

<sup>78</sup> Tenha-se ainda presente a relevância da publicidade no domínio do direito institucional dos seguros (art. 156.º da LCS) e da distribuição de seguros (art. 27.º do RJDS): sobre o relevo da integração publicitária contratual no domínio segurador, vide ANTUNES, J. Engrácia, *O Direito da Publicidade*, 816 e s., in: XCIII “Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra” (2017), 771-848.

cionado um regime do contrato de seguro que seja mais favorável para o tomador do seguro, segurado ou beneficiário. Tal significa dizer, por outras palavras, que uma boa parte do regime legal dos contratos de seguros de massas (v.g., deveres informativos, texto da apólice, aviso de pagamento do prémio, participação de sinistro e pagamento, desvinculação, denúncia, salvamento, sobresseguro, etc.) é inspirado por um desiderato de maximização da proteção dos sujeitos passivos das relações jusseguradoras, estabelecendo em favor exclusivo destes, a um tempo, um reduto mínimo e intangível de tutela imperativa (art. 294.º do CCivil) e um espaço suplementar de tutela fruto da autonomia privada (art. 11.º da LCS, art. 405.º do CCivil).<sup>79</sup>

VIII. No plano da *extinção* do contrato, avulta o regime de livre resolução do contrato de seguro (art. 118.º da LCS), que confere ao tomador do seguro um *direito de desistência* nos seguros de vida, acidentes pessoais e saúde, nos seguros celebrados a distância e nos instrumentos de captação de aforro estruturado.<sup>80</sup>

IX. Tal como atrás se advertiu, o relevo da tutela consumerista, tendo uma expressão clara no domínio do contrato de seguro em geral, faz-se ainda sentir em muitos outros domínios do direito dos seguros. Assim sucede no domínio do *direito institucional dos seguros*, muito em particular em sede da regulação e supervisão da conduta de mercado com vista à tutela dos credores específicos dos seguros<sup>81</sup>. Assim sucede ainda com determinados *seguros em espe-*

<sup>79</sup> O mesmo já não se pode dizer relativamente aos seguros de grandes riscos (art. 13.º, n.º 2 do LCS) e às normas absolutamente imperativas (art. 12.º da LCS). Sobre o ponto, vide TELLES, J. Galvão, *Liberdade Contratual e seus Limites – Imperatividade Absoluta e Imperatividade Relativa*, in: AA.VV., “Temas de Direito dos Seguros”, 103-115, Almedina, Coimbra, 2012.

<sup>80</sup> Sobre este direito no domínio dos seguros à distância (arts. 19.º a 25.º do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio), vide MARTINS, A. Soveral, *Contratação à Distância e Contrato de Seguro*, 138 e ss., in: 10 “Estudos de Direito do Consumidor” (2016), 91-153.

<sup>81</sup> AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES, *Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado*, ASF, Lisboa, 2022. Cf. ainda TAVARES, R. Lopes, *Da Tutela dos “Credores Específicos de Seguros” no Quadro da Regulação e da Supervisão da*



*cial* – tal como os seguros de responsabilidade civil obrigatória (por exemplo, seguro de responsabilidade civil automóvel)<sup>82</sup> e os seguros de vida (por exemplo, os seguros de vida associados ao crédito à habitação)<sup>83</sup> – ou *em leis especiais de seguros* – a começar pelo RJDS, relativo à distribuição e intermediação de seguros (por exemplo, em sede de publicidade, vendas associadas, resolução alternativa de conflitos, etc.)<sup>84</sup>. Assim sucede também no domínio dos *contratos de seguro internacionais*, onde avulta a aplicabilidade das normas de aplicação imediata (“maxime”, as disposições imperativas em matéria de contrato de seguro que tutelem interesses públicos, designadamente de consumidores: cf. art. 9.º, n.º 1 da LCS).

X. A terminar, justifica-se ainda uma chamada especial de atenção para dois novos fenómenos recentes da evolução do mercado segurador com relevância consumerista. Um deles é chamada “*assurfinance*”, resultante da progressiva interpenetração dos serviços seguradores e financeiros, que tem estado na origem de novos produtos seguradores híbridos cuja disciplina jurídica vai inequivocamente orientada pela tutela do consumidor<sup>85</sup>. Tal o caso, por exemplo, dos instrumentos de captação de aforro estruturado (ICAE) (art. 206.º da LCS)<sup>86</sup>, dos seguros de vida ligados a fundos

*Conduta de Mercado e da Protecção dos Consumidores de Serviços Financeiros: Tendências e Perspectivas*, Diss., Lisboa, 2011.

<sup>82</sup> ROCHA, F. Rodrigues, *Seguro de Responsabilidade Civil Automóvel*, 482 e ss., in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumidor”, vol. II, 477-508, Almedina, Coimbra, 2023.

<sup>83</sup> BRITO, J. Alves, *Seguros de Vida Associados ao Crédito à Habitação*, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumidor”, vol. II, 529-567, Almedina, Coimbra, 2023.

<sup>84</sup> ROCHA, F. Rodrigues, *O Novo Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros*, esp. 168 e ss., in: 2 “Revista de Direito Financeiro e dos Mercados de Capitais” (2019), 169-198.

<sup>85</sup> Para uma visão de conjunto destes produtos, que podem assumir a natureza de instrumentos financeiros, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Os Instrumentos Financeiros*, 82, 368 e ss., 4.ª edição, Almedina, Coimbra, 2020.

<sup>86</sup> Trata-se de instrumentos financeiros que, embora revestindo a forma de um instrumento original já existente, possuem características estruturais diversas deste último em virtude da sua rentabilidade se encontrar associada a outros instrumentos financeiros diversos, sendo o risco do investimento assumido, total ou parcialmente, pelo subscritor ou aforrador. Cf. AA.VV., *Lei do Contrato de Seguro Anotada*, 550 e ss., 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2016.



de investimento (“unit linked”) (art. 206.º, n.º 2 e 3 da LCS)<sup>87</sup>, dos seguros de capitalização (arts. 207.º e segs. da LCS, arts. 9.º, d) e 124.º, n.º 4 do RGAS)<sup>88</sup> e dos produtos de investimento com base em seguros (“insurance-based investment products”) (Regulamento UE/1286/2014, de 26 de novembro, Anexo II à Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, Regulamento CMVM n.º 8/2018, de 5 de dezembro)<sup>89</sup>. Um outro fenómeno gira sob a expressão “*Insurtech*”, acrónimo resultante da junção do seguro (“insurance”) e da tecnologia (“technology”), que visa designar um conjunto crescente de inovações tecnológicas na criação, distribuição e gestão dos produtos de seguros, tais como os novos tipos de seguros baseados no uso (UBI ou “use-d-based insurance”) ou no comportamento do segurado (PHYD ou “pay how you drive”) ou os seguros feitos por medida (IoD ou “insurance on demand”), que têm vindo a suscitar necessidades regulatórias do ponto de vista do consumidor de seguros.<sup>90</sup>

<sup>87</sup> Trata-se de seguros de vida de capital variável cujos prémios são aplicados em fundos de investimento coletivo autónomos constituídos por ativos do segurador e cujo capital seguro se expressa em unidades de conta representativas das unidades de participação desses fundos, pelo que a prestação do segurador varia em função da evolução da rentabilidade desses fundos e unidades. Cf. MARTINEZ, P. Romano, *Breves Notas sobre o Seguro de Vida na Modalidade de Seguro “Unit Linked” ou Instrumento de Captação de Aforro Estruturado*, in: “Estudos Comemorativos dos 20 anos da Abreu Advogados”, 703-724, Almedina, Coimbra, 2015.

<sup>88</sup> Trata-se de seguros de vida cujo segurador se obriga, contra o pagamento de um prémio, a liquidar aos beneficiários um capital resultante da revalorização sucessiva daquele prémio, em caso de morte da pessoa segura durante a vigência do contrato ou de sobrevivência no termo contratual. Cf. SILVA, C. Pereira, *Operações Financeiras em Seguros de Vida, Operações de Capitalização e Pensões*, in: AA.VV., “II Congresso Nacional de Direito dos Seguros”, 247-265, Almedina, Coimbra, 2001.

<sup>89</sup> Trata-se de produtos financeiros consistentes em contratos de seguro cujo valor de vencimento ou resgate está total ou parcialmente exposto às flutuações do mercado. Cf. POÇAS, Luís, *Produtos de Investimento com Base em Seguros (PIBS)*, in: AA.VV., “Estudos de Direito do Consumo”, vol. II, 1169-1208, Almedina, Coimbra, 2023.

<sup>90</sup> BARROSO, M. Nazaré, *FinTech e Seguros*, in: AA.VV., “Fintech – Desafios da Tecnologia Financeira”, 17-32, 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2019. Sobre a tutela dos consumidores, PAREDES, M. Muñoz, *La Protección de los Consumidores y las Fintech e Insurtech*, in: AA.VV., “Jornada sobre Productos Financieros y Protección del Inversor”, 219-242, Marcial Pons, Madrid/ Barcelona, 2019.

