

RACE - REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa - CACCL, passou a integrar desde o dia 15 de dezembro de 2021, a **Rede de Apoio ao Consumidor Endividado -RACE**.

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado -RACE – é um projeto desenvolvido pelo governo português (Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, regulamentado através da Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro), reconhecido pelo Banco de Portugal e pela Direcção Geral do Consumidor -DGC, cujo objetivo é apoiar, informar e aconselhar o consumidor, a nível extrajudicial, que encontre-se em risco de endividamento ou já numa situação de incumprimento.

Este serviço é gratuito, e encontra-se estruturado numa lógica de proximidade com o cidadão/consumidor, visando dar respostas aos seus problemas de endividamento.

Se está com dificuldades em cumprir o seu contrato de crédito junto a alguma entidade bancária, nós podemos ajudá-lo.

No âmbito do projeto «RACE», nossa missão é:

- Esclarecer ao consumidor (cliente bancário) sobre os seus direitos e deveres relativos ao **PARI- Plano de Ação para o Risco de Incumprimento** e ao **PERSI- Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento**, estendendo-se a sua aplicação aos contratos de crédito que beneficiem de moratórias bancárias;
- Apoiar o consumidor (cliente bancário) na análise das propostas apresentadas pelas entidades bancárias, no âmbito do **PARI e PERSI**, e orientá-lo acerca das propostas apresentadas, adequando à situação económica, objetivos e necessidades do mesmo;
- Acompanhar o consumidor (cliente bancário) no processo de negociação com as entidades bancárias, no âmbito das propostas apresentadas;
- Prestar outras informações necessárias relativas ao endividamento e de sobre-endividamento.

Princípios de Atuação:

O serviço prestado pela CACCL obedece a critérios de elevado rigor técnico e baseia-se nos princípios da independência, legalidade, imparcialidade e transparência.

O aconselhamento e o acompanhamento de consumidores (clientes bancários) são confidenciais e os técnicos que interveem nestes procedimentos estão sujeitos ao segredo profissional.