

# Prefácio

Se alguma coisa nos ensinou a experiência recente, a braços com uma pandemia que gerou milhares de desempregados e quebras de rendimento acentuadas, é que até as pessoas com um nível de vida confortável e algumas poupanças podem, de um momento para o outro, ver-se numa situação financeira difícil. Nestas circunstâncias, assegurar o pagamento das despesas diárias torna-se, para alguns, uma missão impossível. E o que acontece quando, mês após mês, não se atinge esse objetivo? Será que a acumulação de dívidas é incontornável e irreversível, lançando toda a família numa espiral de inquietação sem fim à vista? Não forçosamente!

Neste livro, damos-lhe as ferramentas necessárias para elaborar e acompanhar o seu orçamento de forma ainda mais rigorosa. O primeiro objetivo é evitar as derrapagens financeiras, mas, quando isso já não é possível, explicamos-lhe o que pode fazer para atenuar o seu impacto e sair o mais rapidamente possível da situação. Pedir apoio personalizado na procura de soluções adequadas, negociar com os credores e até obter indemnizações e compensações por danos sofridos que tenham, de alguma forma, contribuído para a conjuntura adversa em que se encontra, são apenas algumas das possibilidades. E convém não esquecer os apoios estatais destinados a quem se encontra numa situação mais vulnerável.

Sendo certo que não há soluções mágicas, por vezes existem mais alternativas do que parece à primeira vista. Por isso, a primeira coisa a fazer é enfrentar o problema sem delongas e não desistir. A DECO PROTESTE dá uma ajuda.

# Índice

## 1. Avaliar a sua situação financeira

<b>Fazer um orçamento</b>	<b>10</b>
Despesas	12
Receitas	13
Regras para um orçamento eficaz	13

## Saber quanto vale o seu património

O que são os ativos...	15
... e os passivos	16

## Precauções genéricas

Listas de compras	17
Verifique a taxa de esforço	18
Não deixe arrastar	19

## 2. Serviços públicos essenciais

### Consumos mínimos e outras proibições

### Faturar com regras

### Corte por falta de pagamento

Pré-aviso e suspensão nas comunicações eletrónicas	24
Retomar ou rescindir o serviço	25

### Com período de fidelização?

O que é?	26
Vinculação...	27
... e desvinculação	27

### Dívidas prescrevem

### Resolução de litígios

## 3. Dívidas ao Estado

<b>Segurança Social</b>	<b>32</b>
Como pagar a dívida?	33
Quando prescreve?	37

### Dívidas fiscais

Pagamento em prestações	42
Reclamar	43

## Execução fiscal

Evitar a penhora de bens	45
Bens penhorados	46
Provar a ausência de dívidas	47
Prazo de prescrição	48

## Contraordenações rodoviárias

Pagamento voluntário	49
Apresentar defesa	49
Nem pagamento voluntário nem apresentação de defesa	50
Prazo de prescrição	51

## Portagens

Pagar a tempo e horas	52
Onde pagar	52

## Serviços de saúde

Serviço Nacional de Saúde	53
Setor privado	53

## 4. Dívidas a bancos e outras instituições de crédito

<b>Renegociar créditos</b>	<b>56</b>
Crédito à habitação	58
Crédito ao consumo	61

## Consolidação de créditos

Soluções à medida	63
-------------------	----

## Dívidas do cartão de crédito

Custos envolvidos	68
Não acumular dívidas	69
Escolher o cartão de crédito	69
Proteja-se das fraudes	71

## Descoberto bancário

Custos envolvidos	72
Conta-ordenado cobra menos juros	73

## Serviços mínimos bancários

Abertura de conta	74
Encerramento da conta pelo banco	75

## 5. Segurança Social e dívidas do Estado

### Segurança Social

Rendimento social de inserção (RSI)	78
Subsídio de desemprego	80
Subsídio social de desemprego	84
Subsídio de desemprego parcial	85
Subsídio para trabalhadores independentes	86
Pensão social de velhice	87
Pensões de viuvez e de orfandade	88
Subsídio por assistência de terceira pessoa	89
Complemento por dependência	90
Complemento solidário para idosos	90
Prestação social para a inclusão	91

### Quando o Estado falha

Segurança Social nem sempre assegura	93
Reembolso de IRS	94
Penhorar os bens do Estado	94

## 6. Compensações e danos

### Salários em atraso

Montantes abrangidos	96
Acionar o fundo	97
Subsídio de desemprego	99

### Assegurar a pensão de alimentos

a menores	99
Quem tem direito	100
O que é preciso fazer e quanto se recebe	101

### Indemnização pelo Estado

às vítimas de crimes	102
Montantes envolvidos	102
Os crimes abrangidos	102
Efetuar o pedido	103
Receber ou não o adiantamento	103

### Acidente de viação sem rede

Danos cobertos	104
Insolvência da seguradora	105
Outros requisitos e exclusões	105

### Serviços com despesas colaterais

Danos causados pelos serviços contratados	106
Cobranças por estimativa	106

## 7. A habitação

### Dívidas de condomínio

Cuidados a ter antes de comprar um imóvel	108
Se não conseguir pagar as despesas de condomínio	109
Quando não há acordo	111
Prescrição das dívidas ao condomínio	113
<b>Falhar o pagamento das rendas</b>	<b>113</b>
Caução	114
Rendas em atraso	114
As opções do inquilino	117
Pôr termo ao contrato	118
Procedimento especial de despejo	120

## 8. Empréstimos entre particulares

### Familiares e amigos

Condições do empréstimo	126
Custos envolvidos	130

### Usura? Não obrigado

### Resistir às promessas tentadoras

### Novas formas de empréstimo

## 9. Dívidas de terceiros

### Dívidas do cônjuge

Responsabilidade de ambos	136
Responsabilidade individual	138
Pagar com o quê?	138

### União de facto

Quem paga as dívidas	140
Acordo de coabitação	141
Outras precauções	141

### Garantir as dívidas de terceiros

Ser fiador	143
Ser avalista	144
E depois da execução?	145
Fiança ou aval a dívidas de sociedades	145
Deixar de ser fiador ou avalista	146

### Herança com dívidas

Quem são os herdeiros?	147
Identificar os bens	147

Contabilizar créditos e débitos	148	O que podem fazer por si	174
Fazer as partilhas	148		
Responsabilidade dos herdeiros	150	<b>Sistema público de apoio à conciliação no sobre-endividamento (SISPACSE)</b>	<b>175</b>
Aceitar a herança	150	Abrangência e exclusões	176
Aceitação a benefício de inventário	151	Como aderir?	176
Recusar a herança	151	O papel do conciliador	176
Dívidas herdadas pelo cônjuge	152	Duração e efeitos das negociações	177
<b>10. Listas negras</b>			
<b>Registrar os créditos bancários e o (in)cumprimento</b>	<b>154</b>	<b>Apoio judiciário</b>	<b>177</b>
Informação centralizada	155	Em que consiste o apoio judiciário	178
Quem e como pode aceder?	157	Consulta jurídica	178
Documentação necessária	157	Quem tem acesso	178
Erros na informação comunicada	158	Pedir apoio judiciário	180
Avalistas e fiadores	159	Apoio durante quanto tempo?	182
Direitos dos clientes bancários	159	<b>12. Os últimos recursos</b>	
<b>Restrições ao uso de cheque</b>	<b>159</b>	<b>Penhora de salário</b>	<b>186</b>
Entrar na Listagem de Utilizadores de Risco	160	Salário quase intocável	186
Erros na informação comunicada	160	Penhoras com limites	187
Regularização	161	<b>Penhora de outros bens</b>	<b>188</b>
Saber se consta da LUR e sair	161	O que não pode ser penhorado	188
<b>Listas negras do Fisco e da Segurança Social</b>	<b>163</b>	Outras regras a respeitar	188
Como sair?	164	Contas bancárias	189
Erros na informação comunicada	165	<b>Oposição do devedor</b>	<b>189</b>
<b>Lista pública de execuções</b>	<b>166</b>	<b>Fisco e Segurança Social</b>	<b>190</b>
<b>11. Evitar ou ultrapassar o sobre-endividamento</b>		<b>Casas de penhores</b>	<b>191</b>
<b>Gabinete de Proteção Financeira</b>	<b>169</b>	Como funciona	192
Quem tem acesso	170	Custos a contabilizar	192
O que podem fazer por si	171	Cuidados a ter	193
<b>Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI)</b>	<b>171</b>	Se alguma coisa correr mal	195
<b>Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)</b>	<b>172</b>	Em síntese	196
<b>Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)</b>	<b>174</b>	<b>Processo de insolvência</b>	<b>196</b>
Quem tem acesso	174	Por onde começar	196
		Plano de pagamentos	197
		Plano de insolvência	197
		Efeitos da insolvência	198
		Libertar-se das dívidas ao fim de 5 anos	198
		<b>Legislação em vigor</b>	<b>201</b>
		<b>Índice remissivo</b>	<b>209</b>

seguro mantêm-se em vigor. No entanto, se assim o entender, o cliente pode mudar de seguradora.

## Sem crédito à habitação

Se é proprietário de um imóvel, considere usá-lo como garantia de um crédito hipotecário. A taxa de juro pode ser ligeiramente superior à do crédito à habitação, mas é inferior à dos restantes créditos, nomeadamente do crédito pessoal. Ao consolidar pequenos créditos ao consumo, paga uma prestação mais baixa. Em regra, o prazo do crédito pessoal é mais curto e a taxa de juro mais elevada do que nos créditos hipotecários.

# Dívidas do cartão de crédito

Os cartões de crédito são, provavelmente, a forma de crédito ao consumo mais frequente e, também, aquela onde se verificam as maiores percentagens de incumprimento. Se não houver uma utilização responsável, facilmente se resvala para o abismo. E o que muitos titulares destes cartões nem sabem é que a simples titularidade do cartão, mesmo que não o utilizem, é comunicada ao Banco de Portugal como crédito potencial. Ou seja, o limite de crédito associado ao cartão é contabilizado na avaliação de risco efetuada quando o titular tenta contrair um empréstimo e pode pesar na decisão do banco. Além disso, os cartões de fidelização resultantes da parceria de cadeias de hipermercados, ou outras grandes lojas, com instituições financeiras, mais não são do que outra modalidade de cartões de crédito. Esses cartões também contam para o seu mapa de crédito (veja o capítulo *Listas negras*, a partir da página 153).

## Custos envolvidos

Enquanto, com um cartão de débito, compra e paga em simultâneo, com um cartão de crédito só paga as compras mais tarde. Mas ter um cartão de crédito não é pagar depois sem mais implicações, há vários encargos subjacentes. Embora alguns cartões não imponham o pagamento de anuidade,

a maioria exige-a, mesmo que não sejam utilizados. Algo a evitar são os levantamentos em dinheiro com cartões exclusivamente de crédito (o *cash-advance*). As comissões pagas por esta operação são bastante elevadas.

Utilizar o crédito associado ao cartão dá lugar à cobrança de juros, que são mais elevados do que nos restantes créditos ao consumo. Sempre que possível, pague a totalidade (100%) do extrato no período em que não há cobrança de juros (20 dias após a emissão do extrato, podendo, no total, chegar aos 50 dias após a transação). Caso não seja possível, opte pela modalidade de pagamento que implicar o mínimo de juros e o maior reembolso da dívida.

## Não acumular dívidas

Muitas famílias sobre-endividadadas acabam por contratar cartões de crédito para pagar outros cartões de crédito. Nada mais errado, para quem quer sair da espiral de endividamento! Antes de isso ser necessário pela primeira vez, procure ajuda, por exemplo, junto do Gabinete de Proteção Financeira da DECO (veja a página 169).

Se já tem dívidas decorrentes da utilização do cartão de crédito, não hesite em contactar o quanto antes a instituição financeira com a qual o contratou. Quanto mais deixar arrastar a situação, mais difícil será resolvê-la. Antes de começar a falhar os pagamentos mensais, tente negociar um plano de pagamento mais suave, mesmo que, no final, tenha de pagar um maior volume de juros. Outra possibilidade é consolidar essas dívidas. Elas poderão transformar-se num crédito pessoal, com taxas mais reduzidas e simplificação do panorama de endividamento (veja o título *Consolidação de créditos*, a partir da página 62).

## Escolher o cartão de crédito

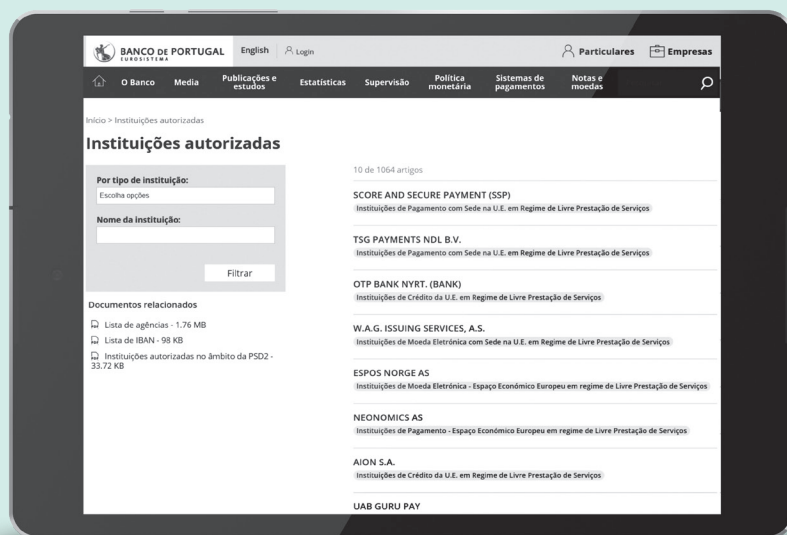
O cartão de crédito é mais interessante para quem consegue pagar a totalidade do extrato no prazo de 20 dias após a sua emissão – o período de crédito sem juros. Desaconselhamos a opção pelo pagamento faseado, já que as taxas de juro são, por norma, elevadas. Se já não consegue passar sem ele, compare as taxas anuais efetivas globais (TAEG) dos diversos cartões e escolha aquele que lhe sair menos caro.



## DESCONFIE DO CRÉDITO FÁCIL E COM TAXAS BAIXAS

Precisa de dinheiro? É com esta questão que várias entidades propõem créditos aos consumidores. A garantia de crédito fácil e rápido, com taxas de juro baixas, atrai, regra geral, consumidores que se encontram em situações mais vulneráveis. Os problemas surgem depois: algumas destas entidades apenas tentam obter o pagamento de um montante a título de comissão ou despesas de processo, para depois informarem o consumidor de que o crédito não foi aprovado.

- Primeiro conselho: obtenha a identificação e os contactos do potencial credor e certifique-se de que está devidamente registado no Banco de Portugal ([www.bportugal.pt/entidades-autorizadas](http://www.bportugal.pt/entidades-autorizadas)). Antes de pagar qualquer quantia, peça um comprovativo, por escrito, de que o empréstimo foi pré-aprovado.
- Se esteve envolvido com uma suposta instituição de crédito e só percebeu demasiado tarde que estava perante uma proposta fraudulenta, apresente queixa de imediato às autoridades policiais. Forneça todos os elementos relativos ao caso, como documentação, mensagens de correio eletrónico e SMS trocados entre si e a entidade. Na ausência de provas ou de resultados da investigação policial, o mais certo é nunca reaver o seu dinheiro. Daí todo o cuidado ser pouco com as ofertas de crédito fácil.



Vá a [www.bportugal.pt/entidades-autorizadas](http://www.bportugal.pt/entidades-autorizadas) e introduza o nome da instituição que lhe propõe o crédito. Se não obtiver qualquer resultado, descarte de imediato a contratação do crédito e não entregue dinheiro a essa instituição nem forneça informações pessoais.

Se consegue pagar as despesas no período de crédito sem juros, o único critério a considerar para escolher o cartão é a anuidade. De preferência, opte por um cartão que não a tenha e verifique se existem outras vantagens associadas, como, por exemplo, o *cash-back*, que permite reaver uma percentagem das despesas realizadas.

## Proteja-se das fraudes

Nunca é demais prevenir. Por exemplo, não repita a introdução do código a menos que o terminal de pagamento indique que a primeira tentativa foi mal sucedida ou anulada. Exija sempre o comprovativo do pagamento para comparar com os movimentos do extrato e, se detetar um que desconhece, contacte de imediato o emissor do cartão. Ao fazer pagamentos pela internet, assegure-se de que usa uma ligação segura (<https://> no endereço ou cadeado no ecrã) e, de preferência, recorra apenas a sites conhecidos.

Muitas entidades gestoras de cartões de crédito têm programas informáticos que detetam movimentos anómalos. Por vezes contactam o titular, questionando-o sobre os mesmos. Outras vezes, bloqueiam o cartão de forma preventiva. Se tal ocorrer, contacte o emissor e esclareça a situação.

Se verificar que o cartão foi alvo de utilização fraudulenta, comunique-o de imediato ao banco. A partir daí, se nada tiver feito que facilitasse a fraude, não tem mais responsabilidades sobre qualquer operação. Quanto àquelas que já possam ter ocorrido, a sua responsabilidade fica limitada a um máximo de 50 euros. Ainda assim, alguns bancos têm sistemas de proteção contra fraude, como seguros, que cobrem estes riscos. Se pensa subscrever um, saiba que, à partida, só será interessante se garantir que nem os 50 euros são da sua responsabilidade. Tudo o resto já é um direito que lhe assiste por lei.

## Descoberto bancário

O saldo de uma conta à ordem é calculado diariamente e considera os montantes que entram na conta (créditos) e os que são levantados ou utilizados para fazer pagamentos (débitos). Quando o saldo é negativo, diz-se que

a conta está a descoberto. Por outras palavras, o cliente deve dinheiro ao banco. Este descoberto pode ser autorizado, se não ultrapassar eventuais limites de crédito definidos pela instituição bancária, ou não autorizado. Em qualquer dos casos, o cliente paga pelo “empréstimo”.

## Custos envolvidos

A utilização do descoberto autorizado está sujeita ao pagamento de juros, calculados diariamente pelos dias em que a conta estiver “no vermelho”, e de imposto do selo. Regra geral, esta modalidade fica cara. Pior ainda se o descoberto não for autorizado (porque o banco pagou na totalidade uma fatura para a qual já não havia saldo suficiente, por exemplo). Neste caso, os juros são ainda mais avultados e podem ser cobradas comissões bancárias. Na maioria das situações, o descoberto não autorizado não é sequer possível: esgotado o saldo da conta, o banco nada mais paga e a operação não é autorizada.

Nas contas correntes, em regra, só há descoberto autorizado se o cliente tiver rendimentos domiciliados, ou seja, se receber o seu salário nessa conta. Mas alguns bancos também o permitem mesmo que não tenha. É uma questão de negociação. Além de juros e imposto do selo, estas contas podem cobrar comissões de cada vez há descobertos não autorizados. Independentemente

### A DECO PROTESTE ACONSELHA

- Evite entrar em descoberto, sobretudo não autorizado, uma vez que os custos são elevados. Para alguém com dificuldades financeiras, ter de pagar comissões e juros só agrava a situação. Além disso, se a cobrança de dívidas tiver de ser por via judicial, o processo tem ainda mais custos para o cliente. Este irá também ficar com registo, por incumprimento, no Banco de Portugal.
- Antes de recorrer ao descoberto bancário autorizado, informe-se sobre as comissões e os juros que são cobrados. Os encargos por descoberto bancário autorizado são superiores nas contas correntes.
- Se, em determinado momento, antever que não consegue pagar todas as despesas ou se surgir uma oportunidade de negócio inadiável, analise as condições do seu cartão de crédito (ou de um crédito pessoal, se o montante for mais elevado) antes de entrar em descoberto. Após a transação, dispõe de um prazo de 20 a 50 dias de crédito sem juros, se pagar a totalidade da conta-cartão no final. Caso opte pelo pagamento fracionado, compare a taxa anual de encargos efetiva global (TAEG), que reflete o custo real do crédito, com os encargos do descoberto bancário e escolha a solução com menos encargos.

do tipo de conta que tiver, se entrar em saldo negativo, reponha os valores em dívida logo que possível.

## Conta-ordenado cobra menos juros

As contas-ordenado autorizam descobertos bancários por um custo inferior ao das contas correntes. O cliente recebe o salário ou a pensão por transferência regular e o banco concede-lhe um crédito, habitualmente num montante equivalente ao da remuneração do mês seguinte. Quando esta for depositada, a dívida será liquidada. O grande problema é que muitos consumidores “normalizaram” o uso do descoberto, sem darem importância ao símbolo “-“ que antecede o saldo. E se houver uma despesa inesperada, uma doença, um atraso no pagamento do ordenado ou perda de rendimentos tudo se complica. Até porque, ultrapassado o valor do descoberto autorizado, ou o banco não paga as despesas que caírem na conta ou, se o fizer, irá cobrar juros bastante elevados e/ou comissões pelo descoberto não autorizado.

Na maioria dos casos, o descoberto autorizado da conta-ordenado só é atribuído se o cliente pedir. Embora a maioria dos bancos cobre juros, alguns estabelecem um valor abaixo do qual nada exigem. Para minimizar o impacto que a utilização da conta-ordenado pode ter na sua saúde financeira, reponha o saldo que utilizou o mais rapidamente possível. Quanto mais tempo estiver a descoberto (não autorizado), mais paga.

Se recorre com frequência ao crédito da sua conta-ordenado, é ainda mais importante analisar atentamente o seu orçamento familiar. Verifique onde pode cortar, para reduzir a despesa, e quais as possibilidades de aumentar os rendimentos. Lembre-se que o descoberto bancário deve ser usado com moderação.

## Serviços mínimos bancários

A esmagadora maioria das contas bancárias implica o pagamento de uma série de comissões ao banco. As contas *de serviços mínimos* garantem o básico, permitindo efetuar, a baixo custo, todas as operações inerentes a uma conta à ordem. Isto inclui, entre outros, o recurso ao serviço de *homebanking* e o uso de um cartão de débito para efetuar depósitos, levantamentos,

pagamentos de bens e serviços, além da possibilidade de efetuar débitos diretos e transferências nacionais, para contas no mesmo banco, tudo sem limite associado. As transferências interbancárias nacionais ou para outros países da União Europeia também estão incluídas, desde que realizadas através do *homebanking* e até um limite de 24 operações por ano.

Pelo conjunto dos serviços prestados, o banco não pode cobrar comissões, despesas ou outros encargos que, no total anual, representem mais do que 1% do Indexante dos Apoios Sociais (veja a caixa *Disse IAS?*, na página 82). O cliente só paga o cartão de débito se pedir a sua substituição antes de decorridos 18 meses sobre a emissão. Ainda assim, se o fizer durante este período a pedido da instituição de crédito ou porque o cartão, entretanto, perdeu validade, nada terá a pagar. Os titulares de uma conta *de serviços mínimos* podem contratar outros produtos bancários que não estejam incluídos nos serviços mínimos, ficando, contudo, sujeitos aos custos correspondentes.

Os bancos não podem, de forma explícita ou implícita, associar facilidades de descoberto às contas de serviços mínimos nem disponibilizar ao titular montantes que ultrapassem o saldo existente.

## Abertura de conta

Todos os bancos estão obrigadas a disponibilizar estas contas e a respetiva Ficha de Informação Normalizada (FIN), com as condições que lhe estão associadas, antes da contratação. Porém, nem todas as pessoas podem abrir uma conta de serviços mínimos bancários. Vejamos quais são os requisitos.

### Requisitos de acesso

Só quem não tiver outra conta à ordem ou for notificado de que será encerrada pode usufruir desta possibilidade. No entanto, as contas de serviços mínimos permitem mais de um titular e, neste caso, se um deles tiver mais de 65 anos ou um grau de invalidez permanente, devidamente comprovado, igual ou superior a 60%, é possível abrir a conta de serviços mínimos ainda que um dos titulares tenha outra conta bancária. O futuro cliente tem de declarar, por escrito, que cumpre estes requisitos, e autorizar o banco a confirmá-lo. Também não pode ser titular de cartões de crédito e débito. Porém, se tiver uma única conta à ordem normal

e quiser continuar no mesmo banco, pode convertê-la numa conta de serviços mínimos, sem custos adicionais. Outra possibilidade é encerrar a conta e abrir outra, de serviços mínimos, noutra banco.

### A relação com o banco

Uma vez apresentado o pedido de abertura ou conversão da conta, o banco tem até 10 dias para o satisfazer ou recusar. A recusa só é possível se o cliente não fizer, por escrito, as declarações a que está obrigado ou o banco tiver conhecimento de que não cumpre os requisitos. Caso reúna as condições para abrir uma destas contas, mas o banco recusar fazê-lo, peça o livro de reclamações. Em alternativa, apresente uma reclamação na plataforma de reclamações eletrónicas ([www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)) ou diretamente ao Banco de Portugal, através do Portal do Cliente Bancário ([cliente bancario.bportugal.pt](http://cliente bancario.bportugal.pt)).

A disponibilização dos serviços mínimos bancários é obrigatória para todas as instituições de crédito autorizadas a receber depósitos. Os bancos não podem condicionar a abertura da conta ao depósito de um valor mínimo ou à contratação de outros produtos.

## Encerramento da conta pelo banco

O banco pode fechar de imediato a conta de serviços mínimos bancários se o cliente a tiver utilizado para fins contrários à lei ou tiver prestado informações incorretas na sua abertura, quando afinal não preenchia os requisitos de acesso. Existem ainda situações que permitem o encerramento da conta pelo banco, mediante um pré-aviso de 60 dias:

- ausência de movimentos durante, pelo menos, 24 meses consecutivos;
- o cliente deixar de residir legalmente na União Europeia;
- o cliente ser titular de outra conta à ordem, junto de uma instituição de crédito em Portugal, que lhe permite utilizar os produtos e serviços incluídos nos serviços mínimos bancários.

Ao comunicar o encerramento da conta, o banco deve informá-lo sobre o que esteve na origem da decisão e a eventual exigência de pagamento dos encargos associados à prestação dos serviços disponibilizados. Cabe-lhe ainda indicar os procedimentos de reclamação e os meios de resolução alternativa de litígios à disposição do cliente, facultando os contactos necessários.