

Requisitos de acessibilidade dos serviços bancários e financeiros (European Accessibility Act)

abreuadvogados.com



2025 será um ano de implementação de várias mudanças legislativas na União Europeia. Entre elas, destaca-se o *European Accessibility Act* (disponível [aqui](#)), uma diretiva que remove obstáculos e torna mais acessíveis determinados produtos e serviços prestados a consumidores no território da União Europeia a partir de **28 de junho de 2025**.

Esta diretiva visa tornar produtos e serviços que sejam prestados nos Estados-Membros mais acessíveis em benefício das empresas, pessoas com deficiência e pessoas com limitações funcionais. As atividades desenvolvidas em determinados setores: tecnologia, telecomunicações, transportes, serviços bancários, *e-commerce* e entretenimento digital terão de se adaptar para cumprir estas novas regras.

No setor financeiro, esta diretiva terá um impacto significativo. As instituições de crédito, instituições que prestem serviços de pagamento e emitam moeda eletrónica e empresas de investimento terão de garantir que as suas plataformas digitais, terminais de pagamento, caixas automáticas e outros pontos de contacto sejam acessíveis a pessoas com deficiência e incapacidades físicas e sensoriais, nas quais se incluem incapacidades relacionadas com a idade. Isso significa tornar mais fáceis de utilizar não apenas os serviços online, mas também os processos de identificação, autenticação e pagamento, eliminando barreiras que ainda dificultam o acesso de muitas pessoas ao sistema financeiro.

Por exemplo, no âmbito das caixas multibanco, exige-se que nestas sejam instalados conectores de auriculares e programas informáticos que permitam ligar um auricular que transmita sob forma sonora o texto visível no ecrã.

Além de beneficiar os consumidores, esta harmonização das regras de acessibilidade traz vantagens para as próprias empresas. Até agora, a falta de normas comunitárias harmonizadas dificultava a expansão dos serviços financeiros para outros países da União Europeia. Com este novo panorama regulatório, espera-se que mais empresas

possam oferecer serviços que sejam acessíveis a todos, sem obstáculos regulatórios. Cria-se um ambiente mais equitativo, incentivando a inovação e a concorrência entre os prestadores de serviços financeiros.

A diretiva prevê uma série de obrigações distintas para os produtores, distribuidores e prestadores de serviços, assegurando a fiscalização de toda a cadeia produtiva e o constante cumprimento e conformidade dos requisitos de acessibilidade a pessoas com deficiência e incapacidades físicas e sensoriais.

Esta diretiva foi transposta em Portugal pelo Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro (disponível [aqui](#)) e produzirá efeitos a partir de 28 de junho de 2025.

As entidades obrigadas devem:

- Assegurar a acessibilidade dos produtos utilizados na prestação de serviços;
- Fornecer informações sobre o funcionamento do serviço e, sempre que sejam utilizados produtos na prestação do serviço, sobre a sua ligação com esses produtos e sobre as suas características de acessibilidade e interoperabilidade com dispositivos e funcionalidades de assistência;
- Tornar os *websites* acessíveis de forma coerente e adequada, tornando-os perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustos;
- Fornecer informações sobre a acessibilidade dos serviços de apoio e a sua compatibilidade com as tecnologias de apoio.

Para atender a essas exigências, a Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho (disponível [aqui](#)) introduz um conjunto de soluções possíveis para dar cumprimento aos requisitos de acessibilidade, tais como a disponibilização de ficheiros eletrónicos compatíveis com leitores de ecrã para pessoas com deficiência visual, impressão em braile ou a descrição textual de diagramas, identificando os seus principais elementos e ações essenciais.

Encontram-se ainda previstos requisitos adicionais, em função do serviço em causa.

Encontram-se abrangidos, entre outros, os seguintes produtos e serviços bancários e financeiros:

- Contratos de crédito aos consumidores;
- Serviços e atividades de investimento em instrumentos financeiros, como, entre outros, a receção e a transmissão de ordens por conta de outrem, a execução de ordens por conta de outrem, a gestão de carteiras por conta de outrem, a negociação por conta própria, a consultoria para investimento, ou a concessão de crédito para a realização de operações sobre instrumentos financeiros em que intervém a entidade concedente de crédito;
- Serviços de pagamento;
- Serviços associados às contas de pagamento;
- Moeda eletrónica.

São várias as entidades responsáveis pela fiscalização do cumprimento das diversas disposições do Decreto-Lei, consoante os produtos e serviços prestados. Para os serviços bancários e financeiros, essa competência caberá ao Banco de Portugal e à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

O não cumprimento das medidas impostas pelo Decreto-Lei constituem contraordenações puníveis com coima, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil ou da aplicação de outra sanção que ao caso couber.

Tratando-se de uma contraordenação grave, esta resultará numa coima entre € 650 e € 1.500 para uma pessoa singular, e entre € 12.000 e € 24.000 para uma pessoa coletiva. Se a conduta se materializar numa contraordenação muito grave, o valor da coima será entre € 2.000 e o limiar máximo previsto no [Decreto-Lei n.º 433/82](#), de 27 de outubro para uma pessoa singular, e entre € 24.000 e o limiar máximo previsto no

[Decreto-Lei n.º 433/82](#), de 27 de outubro para uma pessoa coletiva. Sem prejuízo da natureza da ou das sanções acessórias a aplicar em cada caso, haverá sempre lugar à publicidade da decisão condenatória.



Thinking about tomorrow? Let's talk today.

Rodrigo Formigal – Sócio

rodrigo.formigal@abreuadvogados.com

João Diogo Barbosa – Associado

joao.d.barbosa@abreuadvogados.com

António Kreiseler de Albuquerque – Advogado Estagiário

antonio.albuquerque@abreuadvogados.com