

1. O que é o direito ao esquecimento?

O direito ao esquecimento permite que pessoas que tenham superado ou mitigado situações de risco agravado de saúde ou de deficiência não sejam prejudicadas, por esse motivo, no acesso ao crédito à habitação, ao crédito ao consumo e aos seguros associados a esses créditos.

Nos termos legais, após decorrido o prazo aplicável, nenhuma informação de saúde relativa à situação superada ou mitigada pode ser recolhida, tratada ou utilizada em contexto pré-contratual pelo banco.

2. A que contratos se aplica?

Este regime aplica-se à contratação de:

- **Crédito à habitação;**
- **Crédito ao consumo;**
- **Seguros obrigatórios ou facultativos associados a esses créditos,** quando aplicável.

O Decreto-Lei n.º 79/2026 e a Lei n.º 25/2021 concretizam o regime para estas operações e para as entidades que comercializam crédito ou seguros associados em território português.

3. Quem pode beneficiar deste regime?

Podem beneficiar do direito ao esquecimento as pessoas que, na qualidade de consumidor, tenham superado ou mitigado uma situação de risco agravado de saúde ou de deficiência, desde que estejam cumpridos os prazos legalmente previstos.

A lei abrange, nomeadamente, pessoas que tenham superado uma situação de risco agravado de saúde, pessoas que tenham superado uma situação de deficiência igual ou superior a 60% e pessoas cuja situação esteja mitigada por tratamentos eficazes.

4. Quais são os prazos gerais para poder exercer o direito ao esquecimento?

Regra geral, o direito ao esquecimento aplica-se quando tenham decorrido, sem interrupções:

- a. Se a patologia em causa constar na Grelha de Referência anexa ao Decreto-Lei n.º 79/2026, os prazos a considerar são os que ali se encontram indicados;
- b. Se a patologia em causa não constar na referida Grelha de Referência, aplicam-se os seguintes prazos:
 - i) **10 anos** desde o fim do protocolo terapêutico, no caso de risco agravado de saúde ou deficiência superada;
 - ii) **5 anos** desde o fim do protocolo terapêutico, se a patologia superada tiver ocorrido antes dos 21 anos de idade;
 - iii) **2 anos** de protocolo terapêutico continuado e eficaz, no caso de risco agravado de saúde ou deficiência mitigada.

Estas FAQs são meramente informativas e não dispensam a consulta da legislação aplicável, nomeadamente a Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro, na sua redação atual, e o Decreto-Lei n.º 79/2026, de 17 de março, nem a análise casuística das situações concretas.

5. Existem prazos mais favoráveis para algumas patologias?

Sim. O Decreto-Lei n.º 79/2026 aprovou uma grelha de referência com prazos mais favoráveis para determinadas patologias, disponível em <https://www.santander.pt/pdfs/banco/outros/BST-IE-50009197.pdf>. Quando uma patologia conste dessa grelha, aplica-se o prazo aí previsto, se estiverem cumpridas as respetivas condições clínicas.

6. O Banco pode perguntar-me sobre uma doença ou deficiência que esteja abrangida pelo direito ao esquecimento?

O Banco não considera a informação de saúde relativa a doença ou deficiência para efeitos de decisão de crédito. A única exceção é o acesso ao crédito habitação ao abrigo do Regime Deficiente, que tem como pressuposto que o crédito seja concedido a uma pessoa com uma incapacidade geral ou superior a 60% comprovada por atestado médico de incapacidade multiuso.

Na contratação de seguros, sempre que estejam reunidas as condições e prazos previstos na lei, o cliente não tem de informar o Banco ou a seguradora sobre a doença que tenha sofrido ou esteja a sofrer.

7. Tenho de declarar uma situação de saúde abrangida pelo direito ao esquecimento?

Não. Se a situação estiver abrangida pelo direito ao esquecimento, o cliente não tem de comunicar essa informação de saúde no âmbito da contratação do crédito ou do seguro associado.

AASF esclarece que, quando o direito ao esquecimento se aplica, o cliente pode responder negativamente a uma pergunta que implique revelar informação de saúde relativa à situação superada ou mitigada.

8. Posso ser penalizado no preço ou nas condições do seguro associado ao crédito?

Não, quando esteja em causa uma situação abrangida pelo direito ao esquecimento. A lei prevê que o cliente não pode ser sujeito a aumento do prémio de seguro ou a exclusão de garantias com fundamento nessa situação de saúde ou deficiência superada ou mitigada.

9. O Banco pode recusar o crédito por causa de uma situação abrangida pelo direito ao esquecimento?

Não pode haver discriminação com fundamento numa situação de risco agravado de saúde ou deficiência que esteja abrangida pelo regime. O Decreto-Lei n.º 79/2026 considera discriminatórias, designadamente, a recusa de negociação ou contratação, a fixação de condições mais onerosas ou procedimentos mais complexos com esse fundamento.

A decisão de concessão de crédito continuará sujeita à avaliação da capacidade financeira, ao cumprimento dos requisitos legais e à análise de risco de crédito.

10. Tenho de apresentar uma declaração médica para exercer este direito?

A ASF esclarece que não é exigível obter uma declaração médica para exercer o direito ao esquecimento. No entanto, é recomendável dispor de documentação médica que comprove a superação ou mitigação da situação, para prevenir eventuais conflitos futuros, por exemplo em caso de sinistro.

11. E se eu comunicar voluntariamente uma situação que já está abrangida pelo direito ao esquecimento?

Mesmo que essa informação seja comunicada, o banco ou a seguradora não podem utilizá-la para calcular o prémio ou aplicar exclusões, quando a situação esteja abrangida pelo direito ao esquecimento.

12. Onde posso reclamar se considerar que o direito ao esquecimento não foi respeitado?

O cliente pode apresentar reclamação junto do Banco, da seguradora ou do distribuidor de seguros, consoante o caso, e ainda junto do Banco de Portugal ou da ASF.