

Comunicado

Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

ERSE revê e recomenda melhorias de todos os contratos de eletricidade

A ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, no âmbito da comemoração do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que hoje se assinala, reviu todos os contratos de adesão propostos pelos comercializadores de eletricidade e recomenda melhorias nas condições contratuais das ofertas comerciais que passam pela reformulação, correção e eliminação de algumas cláusulas.

A generalidade dos contratos de fornecimento de eletricidade é feita através de contratos pré-elaborados, que os consumidores se limitam a subscrever. Este tipo de contrato está sujeito à lei geral e também à legislação e à regulamentação específicas do setor da eletricidade.

Num mercado liberalizado dinâmico e com um número crescente de ofertas comerciais, a ERSE, no exercício das suas competências de supervisão dos mercados e para proteção dos direitos dos consumidores, conduziu, com a Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, uma análise exaustiva, cláusula a cláusula, de cada um dos contratos de adesão propostos aos consumidores de eletricidade, com a finalidade de identificar melhorias e as ações a desenvolver.

A ERSE dirigiu já recomendações específicas a cada um dos comercializadores, tendo em vista a correção, introdução ou eliminação, nos contratos por eles propostos, de cláusulas que avaliou como sendo desconformes à lei ou regulamentação.

Além desta ação em curso, a ERSE considera fundamental emitir uma recomendação de natureza genérica, simultaneamente pedagógica e informativa, sobre aspetos que detetou em mais do que um contrato e que devem ser corrigidos e não repetidos, entre as quais destaca:

- a reformulação de cláusulas contratuais relativas aos períodos de fidelização, aos serviços adicionais ou à possibilidade de alteração do contrato.

- a introdução ou informação complementar, designadamente, a identificação clara do comercializador e dos seus meios de contacto.
- mais informação sobre a duração de contratos, o direito de arrependimento no caso de vendas à distância ou o direito ao fracionamento de pagamentos em caso de acertos de faturação.
- a eliminação de cláusulas contratuais como as que remetem para ligações a páginas de internet, as cláusulas que façam depender o fornecimento de eletricidade da inexistência de dívidas noutra contrato (ex. serviços adicionais, casa de férias).

A revisão das condições contratuais evitará práticas comerciais que são suscetíveis de constituir infrações sancionáveis pela ERSE.

[Aceda à Recomendação](#)

Lisboa, 15 de março de 2019