

Comunicado

ERSE alerta que incumprimento das regras na angariação de clientes está sujeito a sanções

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos alerta que a angariação de clientes no setor energético obedece a regras específicas, sendo sancionáveis quaisquer práticas ilícitas detetadas através de ações de monitorização, bem como de queixas apresentadas por consumidores.

Desde 2013, ano da entrada em vigor do regime sancionatório do setor energético, já foram tramitados 10 processos sancionatórios que incluíam mudanças indevidas de comercializador e 8 processos referentes a práticas comerciais desleais. As coimas aplicadas, que ascendem a quase 1 milhão de euros, cobrem a generalidade dos comercializadores de energia, designadamente aqueles com maior quota no mercado livre.

De salientar que muitas das penalizações, para além do pagamento das coimas, permitiram a compensação dos clientes lesados pelas infrações e a adoção pelos comercializadores de regras de cumprimento normativo.

O processo de mudança de comercializador tem de garantir o respeito pelos princípios da transparência, da objetividade e do tratamento não discriminatório, bem como as regras aplicáveis em matéria de proteção de dados.

Assim, a mudança de comercializador, que é isenta de encargos para o cliente, exige a obtenção por parte do comercializador de autorização expressa deste, devendo manter registo auditável dessa autorização.

São ainda proibidas por lei as práticas comerciais enganosas (que contenham informações falsas ou levem o consumidor ao engano) e agressivas (que, devido a assédio, ameaça ou outra influência indevida, não permitam ao consumidor fazer a sua escolha livremente).

Estas práticas desleais podem ocorrer antes, durante e após qualquer relação contratual, mas são mais frequentes na fase de angariação de clientes, quando há práticas enganosas ou agressivas, não sendo prestada informação correta sobre as condições contratuais. Os contratos celebrados através destas práticas comerciais podem ser anulados pelo consumidor.

A ERSE tem também tido conhecimento de práticas comerciais desleais ou mudanças indevidas de consumidores, através da utilização abusiva do seu nome na angariação de clientes, razão pela qual tem emitido frequentemente [alertas de “Más Práticas”](#).

Nesses alertas, a ERSE relembra os consumidores que não vende energia nem os contacta nas suas casas, chamando ainda a atenção para que exijam sempre a identificação de quem o aborda. Aconselha igualmente a nunca darem informação pessoal ou assinarem documentos sobre os quais têm dúvidas.

As decisões da ERSE no domínio contraordenacional são públicas e podem ser consultadas no site da [ERSE](#).

Lisboa, 26 de novembro 2024