

# A missão da Direção-Geral do Consumidor (DGC)

Decreto Regulamentar n.º 38/2012,  
de 10 de abril -  
- diploma orgânico:

“A DGC tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um nível elevado de proteção”



# Fase inicial da regulação setorial

- ✓ Os primeiros regulamentos versavam sobre o acesso à atividade, a sua fiscalização, os tarifários, as normas de segurança;
- ✓ A referência à defesa dos consumidores era, nas orgânicas e nos estatutos dos reguladores, indireta ou limitada;
- ✓ Reguladores: manifestavam alguma relutância em assumir obrigações em sede de defesa dos consumidores, mesmo que instituídas nos estatutos próprios;
- ✓ Alguns reguladores não aceitavam, no início, reclamações de consumidores.

# Atualmente

- ✓ São diversos os modelos de funcionamento das entidades reguladoras e a subsequente integração dos interesses dos consumidores, ou da sua representação na sua estrutura de governação (participação nos Conselhos Consultivos);
- ✓ Novas diretivas europeias e novas medidas legislativas incentivaram uma regulamentação mais eficiente, com uma crescente atuação dos reguladores em defesa dos consumidores e uma participação mais qualificada, do ponto de vista técnico, dos representantes dos consumidores;
- ✓ Desenvolvimento dos mercados: deu origem a uma diminuição da atividade de regulação puramente económica em alguns sectores, tendo como contraponto o aumento da regulação comportamental.

**1995** - Criação da ERSE - primeira entidade reguladora criada de raiz;

**1996** - Lei n.º 23/96, de 26 de julho: Lei dos Serviços Públicos Essenciais – consagração de direitos relativos à prestação de um conjunto de serviços, direito à participação, consulta e audição;

Lei n.º 24/96, de 31 de julho: 2.ª Lei de Defesa do Consumidor - direito à qualidade, direito à formação, direito à informação, direito à proteção dos direitos económicos.



# **1997 – Início da atividade da ERSE**

**1997** - 1.<sup>a</sup> audiência pública e  
1.<sup>a</sup> consulta pública efetuadas pela ERSE.

**O Instituto do Consumidor (antecessor da  
Direção-Geral do Consumidor) participou na  
1.<sup>a</sup> audiência e na 1.<sup>a</sup> consulta públicas**

- **Cauções;**
- **Qualidade de serviço;**
- **Tratamento das reclamações;**
- **Aposta na Resolução Extrajudicial de Litígios (mediação e arbitragem).**

## **Proposta de revisão regulamentar do setor do gás natural em consulta pública**

- ✓ **Regulamento de Relações Comerciais;**
- ✓ **Regulamento Tarifário;**
- ✓ **Regulamento da Qualidade de Serviço;**
- ✓ **Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações e Infraestruturas;**
- ✓ **Regulamento de Operação das Infraestruturas.**

# Justificação da presente revisão regulamentar

- ✓ Adequação dos diversos regulamentos ao novo quadro normativo comunitário que decorreu do Terceiro Pacote Energético
- ✓ Início de novo período de regulação;
- ✓ Necessidade de incorporar alterações que resultam da experiência de aplicação dos regulamentos;



# Principais alterações propostas com impacto nos direitos e interesses dos consumidores (1)

- ✓ **Obrigaçãõ dos comercializadores de mercado apresentarem propostas de fornecimento de gás natural para as quais disponham de oferta, sempre que solicitadas pelos consumidores;**
- ✓ **Adoção de medidas que visam aumentar a transparência e a supervisão na contratação de gás;**
- ✓ **Ajustamentos no processo de mudança de comercializador;**
- ✓ **Reforço das medidas de proteção dos consumidores que resultam das recentes alterações legislativas, bem como da experiência recolhida pela ERSE no acompanhamento do setor;**
- ✓ **Separação da imagem a implementar pelo CURR relativamente à do comercializador de mercado do mesmo grupo com vista a evitar a confusão entre as duas empresas.**



## Principais alterações propostas com impacto nos direitos e interesses dos consumidores (2)

- ✓ **Obrigação de fornecimento de gás natural por parte do CURR aos consumidores em caso de impedimento do comercializador em regime de mercado;**
- ✓ **Obrigação por parte do CURR de fornecimento do gás natural em locais onde não exista oferta dos comercializadores em regime de mercado;**
- ✓ **Previsão de requisitos mínimos de informa o na proposta de fornecimento a apresentar aos consumidores;**
- ✓ **Obrigação de informa o por parte dos comercializadores sobre a existência e condi oes de adesão   tarifa social;**
- ✓ **Obrigação de informa o sobre o desconto referente   tarifa social, que deve constar nas faturas;**

## Principais alterações propostas com impacto nos direitos e interesses dos consumidores (3)

- ✓ **Eliminação da imposição de um n.º máximo de mudanças de comercializador por ano;**
- ✓ **Consagração do direito de oposição relativamente ao regime de acesso por parte dos comercializadores à informação relativa ao registo de entrega;**
- ✓ **Consagração da obrigação de divulgação do catálogo de direitos dos consumidores de energia por parte dos operadores das redes de distribuição e dos comercializadores;**
- ✓ **Dever de adoção de um código de conduta por parte dos comercializadores que fazem uso de métodos de venda mais agressiva.**

# Outras pretensões em defesa dos consumidores/ Propostas da DGC

✓ Obrigação por parte do CURR de fornecimento do gás natural em locais onde não exista oferta dos comercializadores em regime de mercado;



Extensão desta obrigação a situações onde exista apenas uma oferta comercial.

✓ Previsão de requisitos mínimos de informação na proposta de fornecimento a apresentar aos consumidores;



Aditamento de outros requisitos de informação, designadamente sobre a existência de penalizações em caso de rescisão antes do termo do contrato.

✓ A proposta de fornecimento deve ser acompanhada das condições gerais;



Para melhor avaliação da proposta, além das condições gerais deve ser entregue um exemplar das condições particulares.

✓ Consagração da obrigação de divulgação do catálogo de direitos dos consumidores de energia por parte dos operadores da redes de distribuição e dos comercializadores;



O catálogo dos direitos deve ser disponibilizado não só nos *sites* mas também através de outros meios.

# Outras pretensões em defesa dos consumidores/Propostas da DGC

✓ Dever de adoção de um código de conduta por parte dos comercializadores que fazem uso de métodos de venda mais agressivos;



Tratando-se de um Serviço Público Essencial, o código de conduta deve ser adotado por todos os comercializadores e não apenas pelos que recorrem a métodos de venda à distância.

✓ Durante o tratamento de uma reclamação sobre faturação ou cobrança os comercializadores não podem solicitar a interrupção do fornecimento ao operador de rede;



Tal como previsto para os casos em que a dívida do consumidor é comprovada (não suspensão da contagem de juros de mora), deve ser essa a solução caso o consumidor tenha razão na sua reclamação.

✓ Alterações regulamentares com impacto nas tarifas reguladas;



Com vista a uma melhor avaliação do impacto das diversas alterações propostas no âmbito do Regulamento Tarifário, seria útil a divulgação de diferentes cenários de forma a permitir uma melhor perceção das futuras alterações.

# Obrigada!

Patricia Carolino

[patricia.carolino@dg.consumidor.pt](mailto:patricia.carolino@dg.consumidor.pt)

**Portal do Consumidor: [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)**

**Direção-Geral do Consumidor**

