

COMUNICADO

ERSE aplica medida cautelar à EDP Comercial

A ERSE aplica medida cautelar de cessação imediata da utilização em “cartas de despedida” (goodbye letters) de expressões suscetíveis de induzir em erro os consumidores.

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, no exercício dos seus deveres de supervisão e acompanhamento do setor energético, segue as práticas comerciais desenvolvidas pelos agentes no âmbito do processo de mudança de comercializador.

Num setor de elevada tecnicidade como é a energia, qualquer iniciativa dos comercializadores com vista à recuperação de clientes deve cumprir com os deveres de correção e integridade exigíveis pelas práticas de mercado, não recorrendo a práticas comerciais enganosas ou agressivas que prejudiquem sensivelmente a aptidão do consumidor para tomar uma decisão esclarecida, conduzindo-o, por conseguinte, a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo.

No processo de mudança de comercializador, os comercializadores devem abster-se de, em quaisquer contactos com antigos clientes (nomeadamente, por carta, telefone, mensagem escrita ou visita domiciliária), efetuados com o propósito comercial de (re)captação desses clientes, recorrer a práticas ou referências ilícitas que possam distorcer substancialmente o comportamento económico dos consumidores, prejudicando os seus interesses económicos, bem como os dos comercializadores concorrentes.

Neste contexto, com as informações de que dispunha, a ERSE procedeu à averiguação junto dos comercializadores de mercado quais as práticas que adotavam no processo de mudança e, em concreto, se enviavam aos consumidores cartas de despedida (*goodbye letters*) e qual o teor das mesmas.

Neste âmbito, ao abrigo do regime aplicável às práticas comerciais desleais, a ERSE aplicou à EDP Comercial, em meados de novembro, uma medida cautelar, agora transitada em julgado, de cessação imediata da inserção nas “cartas de despedida” (*goodbye letters*) que, com propósitos comerciais, são enviadas a consumidores que optaram pela mudança de comercializador, das seguintes referências:

- (i) Designação genérica de “EDP”, devendo ser sempre inequivocamente utilizada a identidade própria (designação comercial) do remetente da carta - EDP Comercial - enquanto comercializador em mercado;
- (ii) Menção à ausência de custos de mudança para a EDP Comercial (“voltar para a EDP é fácil e não tem custos”), na medida em que induz e é entendível como uma vantagem da EDP Comercial, quando tal corresponde a um direito dos consumidores na mudança para todo e qualquer comercializador;
- (iii) Menção a que a mudança para a EDP Comercial não implica a “interrupção do fornecimento de energia”, suscitando um receio injustificado e infundado relativamente à continuidade da prestação de um serviço público essencial, entendível, além disso, como uma vantagem inerente à EDP Comercial, quando tal corresponde a um direito dos consumidores.

A ERSE, no âmbito das suas competências de supervisão de mercados, prosseguirá uma análise atenta das práticas comerciais desenvolvidas por todos os agentes, nomeadamente as que respeitam à mudança de comercializador.

Lisboa, 3 janeiro 2018