

COMUNICADO

ERSE condena EDP Comercial por práticas comerciais desleais nas relações com consumidores

Em causa estão práticas comerciais enganosas em “cartas de despedida” (*goodbye letters*) e cartas sobre a cessão do fornecimento dual, bem como em campanha de *telemarketing* para recuperação de clientes. O montante da coima aplicada de 89.783,62 euros, corresponde ao limite máximo aplicável por práticas comerciais desleais nas relações com consumidores.

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos condenou a EDP Comercial ao pagamento de uma coima única de 89.783,62 euros, por práticas comerciais desleais nas relações com consumidores, em violação do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, na redação vigente.

No exercício dos seus deveres de supervisão e acompanhamento do setor energético, a ERSE 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. Estes não devem recorrer a práticas comerciais enganosas ou agressivas que prejudiquem sensivelmente a aptidão do consumidor para tomar uma decisão esclarecida.

No processo de mudança de comercializador, os comercializadores devem abster-se de, nos contactos com antigos clientes (por carta, telefone, mensagem escrita ou visita domiciliária), 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.

Com as informações de que dispunha à data, a ERSE aplicou à EDP Comercial, em novembro 2017, uma [medida cautelar](#) para que esta cessasse de incluir nas “cartas de despedida” (*goodbye letters*) a referência à designação genérica de “EDP”, à ausência de custos de mudança para a “EDP”, bem como a menção de que essa mudança não implicava a “interrupção do fornecimento de energia”, a qual não foi impugnada.

Após investigação, a ERSE acusou a EDP Comercial, num processo único, a 4 de abril 2019, pela prática a dolosa de cinco contraordenações, em violação do Decreto-Lei n.º 57/2008. Ponderada a defesa, o Conselho de Administração da ERSE deliberou, a 10 de novembro 2020, condenar a EDP Comercial, pela prática dolosa de cinco contraordenações por práticas comerciais desleais com vista à retenção e recuperação de clientes, as quais foram, em síntese, as seguintes:

- Uso, por 3 (três) vezes, no texto das *“goodbye letters”* enviadas a antigos clientes, entre janeiro de 2015 e 22 de novembro de 2017, apenas da designação “EDP”, sem se identificar inequivocamente como EDP Comercial, promovendo a confundibilidade com o Grupo “EDP”;
- Apresentação de direitos como vantagem própria no texto das *“goodbye letters”* - “voltar para a EDP é fácil e não tem custos” e que a mudança para a “EDP” não implica “interrupção do fornecimento de energia” -, não fazendo compreender que a ausência de custos ou a não interrupção do fornecimento é transversal a todas as mudanças de comercializador e suscitando um receio injustificado relativamente à continuidade do fornecimento de energia;
- Envio de comunicações, no ano de 2018, a clientes com anterior fornecimento dual, com (i) menção, por 3 (três) vezes a que o contrato de fornecimento já não estava ativo, suscitando um receio injustificado relativamente à continuidade do fornecimento de energia; (ii) apresentação como consequência da não ativação a não manutenção *do desconto adicional*, sem esclarecer quando e em que termos seria retirado tal desconto e a respetiva consequência no preço final a pagar; (iii) não identificação, no texto da comunicação remetida, da firma ou denominação da Visada enquanto EDP Comercial, especialmente relevante quando tal potencia a confundibilidade com o Grupo “EDP”;
- Não assegurar que a promoção telefónica em nome da EDP Comercial, na campanha de recuperação de clientes ocorrida entre janeiro 2015 e novembro 2017, obedecia a padrões de diligência profissional, conduzindo a que fosse facultada, aos consumidores destinatários das chamadas, informação não completa, não atual e não verdadeira.

Aceda à decisão do [Processo: 12/2017](#)

Lisboa, 16 de novembro de 2020