

# Vendas à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial

## CONTRATOS DE ENERGIA

Guimarães

4 de dezembro de 2017



## Principais competências da ERSE

### Regulamentação

Aprova regulamentos e outros atos normativos

### Regulação

Fixa tarifas e preços

### Supervisão

- Verifica o cumprimento das regras
- Supervisão de mercados
- Inspeção aos registos de reclamações e tratamento de reclamações

### Resolução de conflitos

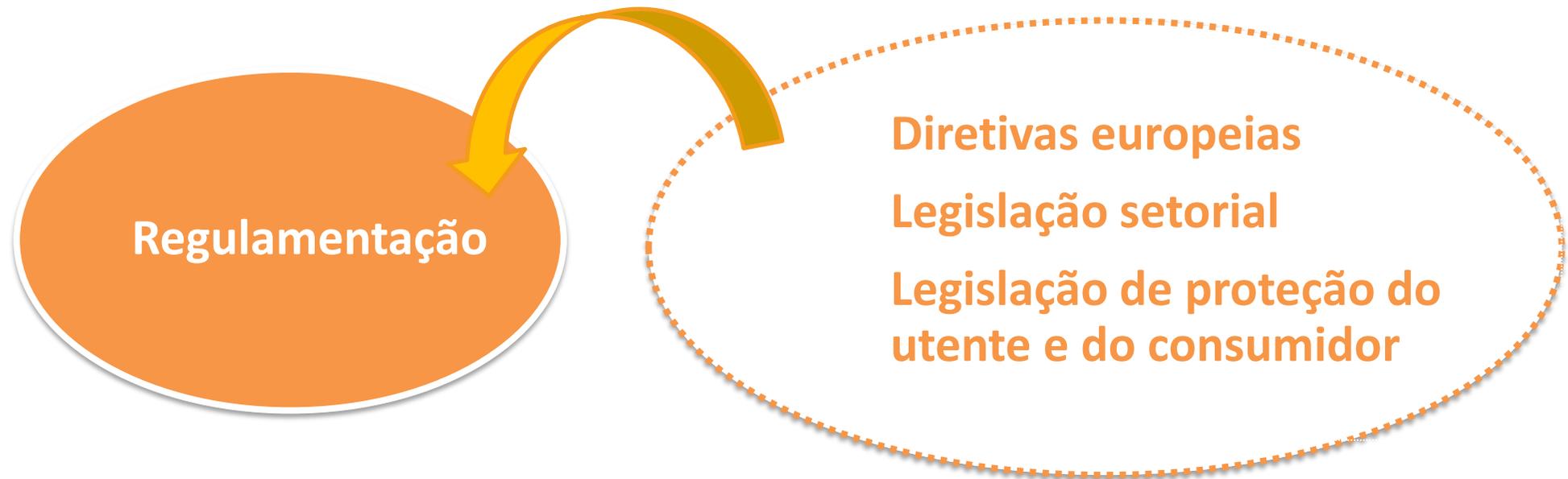
Promove a arbitragem  
Recomenda soluções

### Regime sancionatório

Pode aplicar coimas ou outras sanções acessórias

### Consultivo

Emite pareceres a pedido do Governo, Parlamento, AdC, DGC, DGEG, Tribunais etc.



- Forma e características do contrato
- Ficha contratual padronizada
- Propostas contratuais - Ofertas públicas

**\*Regulamentos de Relações Comerciais**

## Forma e características do contrato de energia

O contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás natural **deve ser titulado por um documento escrito**, sem prejuízo de poder ser celebrado mediante forma não escrita, nos termos da legislação aplicável em matéria de **vendas à distância e fora do estabelecimento comercial**.

### Venda à distância

- “Contrato celebrado entre o consumidor e o (...) prestador de serviços sem a presença física simultânea de ambos (...) mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância (...), incluindo a própria celebração.”

### Venda fora do estabelecimento comercial

- “Contrato que é celebrado na presença física simultânea do (...) prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, (...).”

## Forma e características do contrato de energia

- Por regra é um **contrato de adesão** (as condições gerais são pré-formuladas e o consumidor só pode aderir ou não na totalidade, sem discutir o seu conteúdo).
- As condições contratuais devem ser redigidas em linguagem clara e compreensível, sem carácter enganador ou abusivo, sob pena de serem nulas, nos termos previstos no **regime das cláusulas contratuais gerais**.
- Os comercializadores em regime de mercado devem enviar à ERSE, para sua apreciação prévia, as condições contratuais propostas e divulgá-las publicamente, pelo menos nas suas páginas na Internet. **A ERSE não aprova, nem homologa as condições contratuais.**
- As condições gerais dos contratos de fornecimento a celebrar entre os comercializadores de último recurso e os clientes em baixa tensão e média tensão (eletricidade) e os clientes em baixa pressão com consumos anuais até 10 000 m<sup>3</sup> devem conter um **conjunto mínimo de informações**, já aprovado pela ERSE.

# Forma e características do contrato de energia

## Conteúdo mínimo do contrato:

- A **identidade e o endereço do comercializador**, bem como o código da instalação de consumo.
- **Os serviços fornecidos e os níveis de qualidade desses serviços, suas características e a data de início do fornecimento**, bem como as condições normais de acesso e utilização dos serviços do comercializador.
- **Outro tipo de serviços** que sejam contemplados no contrato.
- A **possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais**, nos termos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- As **informações sobre os direitos dos consumidores**, incluindo sobre o tratamento de reclamações e os meios de resolução de litígios disponíveis.

# Forma e características do contrato de energia

## Conteúdo mínimo do contrato: **Cont.**

- As **informações sobre as tarifas e preços** e outros encargos aplicáveis.
- A **duração do contrato**, as **condições de renovação** e o **termo do contrato** e dos serviços que lhe estejam associados, bem como as **condições de rescisão**, especificando se a rescisão importa ou não o pagamento de encargos e a sua forma de cálculo.
- Os **meios de pagamento** ao dispor dos clientes.
- Os **prazos máximos de resposta a pedidos de informação reclamações**.
- As **compensações** aplicáveis em caso de **incumprimento dos padrões de qualidade de serviço** estabelecidos e contratados.

# Forma e características do contrato de energia

## Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial:

Nos contratos celebrados à distância (ex. internet, telefone...) ou fora do estabelecimento (ex. porta à porta), o comercializador deve entregar ao consumidor:

- Cópia do contrato assinado ou a sua confirmação em papel (ou outro suporte duradouro se o consumidor concordar).
- **As informações pré-contratuais.**

No caso de contratos por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a proposta de contrato ou enviar o seu consentimento por escrito (carta, email...), exceto se o consumidor tiver feito o primeiro contacto com o comercializador.

## Ficha contratual padronizada

**Visa harmonizar a informação pré-contratual e contratual prestada pelos comercializadores aos consumidores:**

- Permite uma **maior transparência** nas ofertas em mercado
- Melhor **assimilação da diversidade** das ofertas
- Maior **comparabilidade** das ofertas em mercado
- **Escolha** mais **consciente** por parte dos consumidores

**É de entrega obrigatória pelos comercializadores aos clientes com as propostas de fornecimento.**

## Ficha contratual padronizada

- A todos os **consumidores de eletricidade em BTN**.
- A todos os **consumidores de gás natural em baixa pressão, com consumo anual até 10 000 m<sup>3</sup>**.

### Divide-se em 4 partes principais:

- **Identificação do comercializador e da oferta** (incluindo contactos) – I
- **Caracterização específica da oferta:** duração, validade da oferta, períodos de fidelização, condições da faturação e pagamento, meios de pagamento, tratamento de reclamações e existência de serviços adicionais – II
- **Caracterização do fornecimento:** incluindo CPE e/ou CUI, preço e indexação (se existente) – III
- **Informação específica** ao consumidor: informação sobre tarifa social e acesso à condição de cliente com necessidades especiais - IV

## Ficha contratual padronizada – Parte I

Parte I - IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA	
<b>Comercializador (fornecedor)</b>	«Designação comercial do comercializador, conforme inscrito no contrato de fornecimento»
<b>Oferta comercial (designação)</b>	«Designação completa da oferta comercial disponibilizada»
<b>Segmento da oferta</b>	«Especificação do segmento a que a oferta se destina (p.e., Baixa tensão, clientes particulares com potência até 6,9 kVA e Baixa pressão, clientes particulares até 2.º escalão de gás natural)»
<b>Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação</b>	«Identificação dos contactos comerciais a utilizar com o comercializador, incluindo os que são específicos da oferta comercial e os que são de utilização genérica»
<b>Contacto para assistência técnica ou avarias</b>	«Identificação dos contactos para comunicação de avarias ou necessidade de assistência técnica e menção de custo associado»
<b>Contacto para leituras de contador</b>	«Identificação dos contactos para comunicação de leituras e menção de custo associado»

Identificar o **comercializador**

Identificar a **oferta**

Identificar os **contactos** comerciais e operacionais da **oferta**

## Ficha contratual padronizada – Parte II

Parte II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA	
<b>Fornecimento</b>	<input type="checkbox"/> Eletricidade <input type="checkbox"/> Gás natural <input type="checkbox"/> Dual (Elet.+Gás Natural)
<b>Duração</b>	____ meses ou até à data de _____ (ddmmaaaa) <input type="checkbox"/> Renovação automática
<b>Validade da oferta</b>	<input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Promocional, até _____ (ddmmaaaa)
<b>Fidelização</b>	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, por _____ meses Benefício associado: _____ Custo quebra de fidelização: _____
<b>Indexação de preço</b>	<input type="checkbox"/> Preço indexado na eletricidade <input type="checkbox"/> Preço indexado no gás natural
<b>Faturação</b>	Periodicidade _____ Pagamento até ____ dias da emissão da fatura <input type="checkbox"/> Fatura eletrónica obrigatória <input type="checkbox"/> Modalidade de pagamento fixo
<b>Meio(s) de pagamento</b>	_____ (identificar todos os disponíveis) Preço diferenciado? <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Se sim, quais os que têm custo adicional: _____
<b>Prazo de resposta a reclamações</b>	____ dias úteis <input type="checkbox"/> Sem compensação <input type="checkbox"/> Com compensação Valor da compensação: _____ €
<b>Serviços adicionais</b>	«Especificação do serviço» Custo mensal de _____ €

Caracterizar o **fornecimento**  
(ou o serviço), incluindo a  
**duração**

**Validade da oferta**

**Fidelização na oferta**

**Detalhes da faturação na oferta**

**Meios de pagamento na oferta**

**Tratamento de reclamações na oferta**

**Serviços adicionais associados à oferta**

## Ficha contratual padronizada – Parte III

Parte III.ele - Fornecimento de ELETRICIDADE	
<b>CPE</b> <sup>(1)</sup>	PT _____
<b>Potência contratada</b>	_____
<b>Preço total</b> <sup>(2)</sup>	_____, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
<b>Preço atual da energia</b>	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____
<b>Opção tarifária</b>	<input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Bi-horária <input type="checkbox"/> Tri-horária <input type="checkbox"/> Outra: _____
<b>Emissões de CO2</b>	_____ g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual

Parte III.gn - Fornecimento de GÁS NATURAL	
<b>CUJ</b> <sup>(1)</sup>	PT _____
<b>Escalão de consumo</b>	_____
<b>Preço total</b> <sup>(2)</sup>	_____, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
<b>Preço atual da energia</b>	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____

Identificar o **local de consumo**

Identificar o **preço** e a forma de **perceber**, incluindo **indexação** (se existir)

## Ficha contratual padronizada – Parte IV

Parte IV - Informação ao CONSUMIDOR	
<b>TARIFA SOCIAL</b>	«Informação sobre as condições de aplicação da tarifa social, atribuição dos mesmos e meios de contacto com o comercializador para este efeito»
<b>CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS</b>	«informação sobre a condição de cliente com necessidades especiais (CNE), respetivos direitos e forma de contacto com o comercializador para esclarecimento de dúvidas ou solicitação da condição de CNE»

Informação sobre o acesso à  
**tarifa social**

Informação sobre o acesso à  
condição de **cliente com**  
**necessidades especiais**

## Propostas contratuais - Ofertas públicas

“Os comercializadores que pretendam abastecer clientes em BTN devem **disponibilizar publicamente**, designadamente através das suas **páginas na Internet**, **ofertas públicas de fornecimento de energia** elétrica, nos termos previstos na lei.”

“As **propostas de fornecimento** de energia elétrica disponibilizadas devem ser acompanhadas das condições gerais do contrato aplicável e **conter, no mínimo, as seguintes informações:**

- a) Identificação completa e contactos do comercializador.
- b) Duração da oferta comercial e do contrato subjacente, incluindo sobre a eventual existência de período de fidelização.
- c) Preços e outros encargos, incluindo a eventual existência de indexação de preços.
- d) Meios, prazos e condições de pagamento das faturas associadas ao contrato.
- e) Informação mais recente sobre a rotulagem de energia elétrica comercializada.

Para efeitos de **aceitação da proposta** de fornecimento apresentada, **o cliente deve responder expressamente ao comercializador.**”

“A **mudança de comercializador** pressupõe a representação do cliente pelo novo comercializador (...), mediante **autorização expressa do cliente** para o efeito.” (RRC)

## Propostas contratuais - Ofertas públicas

### Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial Vs. Práticas comerciais desleais

- “É desleal qualquer prática (...) que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço.”
- “São desleais em especial: (...) As práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas (...).”

# Propostas contratuais - Ofertas públicas

Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial

Vs.

Práticas comerciais desleais

São consideradas **enganosas** as práticas comerciais que contenham **informações falsas** ou que **a sua apresentação em geral possa induzir o consumidor em erro** sobre um ou mais elementos, nomeadamente sobre:

- A existência ou a natureza do bem ou serviço, as suas características principais.
- O preço ou a sua forma de cálculo ou a existência de uma vantagem específica.
- A proposta de aquisição de bens ou serviços determinados ou a um certo preço, mas com a intenção de promover outro bem ou serviço ou a preço diferente.
- A omissão de informação sobre requisitos substanciais para a decisão em contratar.

# Propostas contratuais - Ofertas públicas

Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial

Vs.

Práticas comerciais desleais

São consideradas **agressivas** as práticas comerciais que **devido a assédio, coação ou influência indevida**, limite ou seja suscetível de **limitar a liberdade de escolha do consumidor ou o seu comportamento** em relação a um bem ou serviço, atendendo nomeadamente aos seguintes aspetos:

- Momento, local, natureza e persistência da prática.
- Recurso a linguagem ou comportamentos injuriosos, ameaçadores ou com entraves não contratuais onerosos e desproporcionados.
- **Contactos repetidos e não solicitados, seja através de visitas ao domicílio do consumidor, seja por meio de contacto telefónico, e-mail, etc.**
- Transmitir a impressão falsa que o consumidor já ganhou ou vai ganhar um prémio ou vantagem.

## Propostas contratuais - Ofertas públicas

### As práticas comerciais desleais são proibidas.

- Os **contratos** celebrados sob a influência de práticas comerciais desleais **podem ser anulados a pedido do consumidor**, nos termos gerais do direito.
- O consumidor lesado pode ainda ser indemnizado por prejuízos causados, também nos termos gerais do direito (responsabilidade civil).
- A **fiscalização** do cumprimento do regime legal das práticas comerciais desleais compete às entidades reguladoras setoriais, quando existam, no caso do setor energético à **ERSE**.
- À ERSE caberá igualmente a aplicação de coimas e de sanções acessórias, mas também a **determinação de medidas cautelares** que visem a cessação temporária de uma determinada prática desleal ou ainda a sua proibição prévia, perante a ocorrência de um prejuízo real.



## Supervisão

- Envio de informação à ERSE
- Ações de fiscalização/inspeção
- Recomendações

## Envio de informação à ERSE

“Os comercializadores **devem enviar trimestralmente à ERSE** informação atualizada sobre os tipos de fornecimento abrangidos pela sua atividade de comercialização (...).”

“Os comercializadores em regime de mercado **devem enviar à ERSE**, para sua apreciação prévia, **as condições contratuais propostas (...).**”

“Os comercializadores **devem enviar à ERSE, a seguinte informação sobre preços:**

a) A tabela de preços de referência que se propõem praticar, com a periodicidade anual e sempre que ocorram alterações.

b) Os preços efetivamente praticados nos meses anteriores, com a periodicidade trimestral.”

“A entidade encarregue da gestão do processo de mudança de comercializador **deve enviar à ERSE, até ao dia 15 de cada mês**, informação referente a:

a) **Número de clientes que no mês findo solicitaram a mudança de comercializador**, por carteira de comercializador de destino e de origem. (...).” (RRC)

## Ações de fiscalização/inspeção

- **“Identificar, para posterior atuação,** as entidades que infrinjam as leis e regulamentos sujeitos à fiscalização da ERSE.
- **Aceder às instalações,** terrenos, meios de transporte e serviços das entidades sujeitas à regulação da ERSE e de quem colabore com aquelas, assim como aos **respetivos documentos, livros, registos e sistemas informáticos e de comunicações.**
- **A ERSE deve regularmente inspecionar os registos de queixas dos consumidores** apresentadas aos operadores sujeitos à sua regulação, designadamente aos comercializadores.” (Estatutos da ERSE)

## Recomendações da ERSE

- “A ERSE dispõe de poderes de supervisão, competindo-lhe no seu exercício:
  - b) Emitir ordens, instruções e **recomendações**, no quadro da lei e dos regulamentos aplicáveis (...).” (Estatutos da ERSE)
- “Sempre que o entenda necessário, a **ERSE pode formular recomendações** ao operador da rede de transporte, aos operadores das redes de distribuição, aos comercializadores de último recurso e aos comercializadores, no sentido de **serem adotadas ações consideradas adequadas** ao cumprimento dos princípios e regras consagrados nos regulamentos cuja aprovação e verificação integram as competências da ERSE (...).” (RRC)

## Resolução de Conflitos

- Informação ao consumidor/Alertas
- Tratamento de reclamações e de pedidos de informação

## Informação ao consumidor/Alertas



### Angariação

...a *má prática*...

Alguém o aborda dizendo que “tem que mudar de fornecedor para não ficar sem gás ou eletricidade”.

...a **ERSE** aconselha...

Não acredite nesta história!  
Os consumidores só devem mudar de fornecedor se quiserem e quando estiverem convenientemente informados do novo contrato.



### Angariação

...a *má prática*...

Alguém o aborda dizendo que tem uma oferta de energia para lhe apresentar e pede-lhe que assine um documento que “apenas comprove que esteve presente em sua casa”.

...a **ERSE** aconselha...

Nunca assine um documento sem o ler.  
Exija sempre e guarde cópia do que assina.  
Se tiver dúvidas depois de ler, recuse assinar.  
Nas vendas à distância, se assinar e se arrepender, tem 14 dias para resolver o contrato.

## Tratamento de reclamações e de pedidos de informação

Customer Relationship Management (CRM System)



\*Empresa Reclamada



## Sancionatório

### Áreas de conflitualidade:

- Mudança de Comercializador
- Serviços Adicionais
- Vendas ligadas
- Call Centers
- Livro de Reclamações

## Principais áreas de conflitualidade – competência sancionatória:

		ERSE 	ASAE 
Mudança de comercializador	Regime Sancionatório do Setor Energético	X	
	Práticas Comerciais Desleais, no que respeita ao fornecimento de eletricidade e de gás natural	X	
	Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial		X
Serviços Adicionais	Práticas Comerciais Desleais		X
	Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial		X
Vendas Ligadas	Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial		X
Call Centers	Em infrações quanto ao fornecimento de eletricidade e gás natural	X	
	Em infrações praticadas por operadores e comercializadores de eletricidade e gás natural sempre que não esteja em causa a comercialização de eletricidade e gás natural		X
Livro de reclamações	Sempre que as infrações sejam praticadas nos estabelecimentos dos comercializadores de eletricidade e gás natural regulados pela ERSE	X	
	Estabelecimentos que atendam ao público no âmbito da comercialização de eletricidade e gás natural que não sejam regulados pela ERSE		X

## Principais áreas de conflitualidade no setor energético:

- I. Mudança de Comercializador;**
- II. Serviços Adicionais;**
- III. Vendas ligadas;**
- IV. Call Centers;***
- V. Livro de Reclamações.**

## Principais áreas de conflitualidade no setor energético:

**I. Mudança de Comercializador;**

II. Serviços Adicionais;

III. Vendas ligadas;

*IV. Call Centers;*

V. Livro de Reclamações.

## Principais áreas de conflitualidade no setor energético:

### Mudança de Comercializador: o que é?

Conceptualmente, a **mudança de comercializador** é a expressão da vontade do consumidor relativamente ao que o mercado tem para oferecer.

Em termos práticos, a **mudança de comercializador** é...

- A **transferência da responsabilidade contratual** entre fornecedores...
- numa **data definida**...
- com um **consumo de energia determinado**...
- em **prazos e com regras próprias**.

## Mudança de Comercializador

*“A mudança de comercializador pressupõe a representação do cliente pelo novo comercializador que pretende passar a fornecer a instalação do cliente junto da entidade encarregue da gestão do processo de mudança de comercializador, mediante autorização expressa do cliente para o efeito.”* (art. 143.º, n.º 3 do RRC-SE e 126.º, n.º 2 do RRC-SNGN)

- Todos os consumidores podem **escolher livremente o seu comercializador.**
- A mudança de comercializador é **isenta de custos** para o consumidor.

## Mudança de comercializador: Regime Sancionatório

Mudança de comercializador			 ERSE	 ASAE
	Regime Sancionatório do Setor Energético		X	
	Práticas Comerciais Desleais, no que respeita ao fornecimento de eletricidade e de gás natural		X	
	Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial			X

### Regime Sancionatório do Setor Energético (Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro):

- Competência da **ERSE** (art. 2.º).

### Práticas Comerciais Desleais (DL n.º 57/2008, de 26 de março):

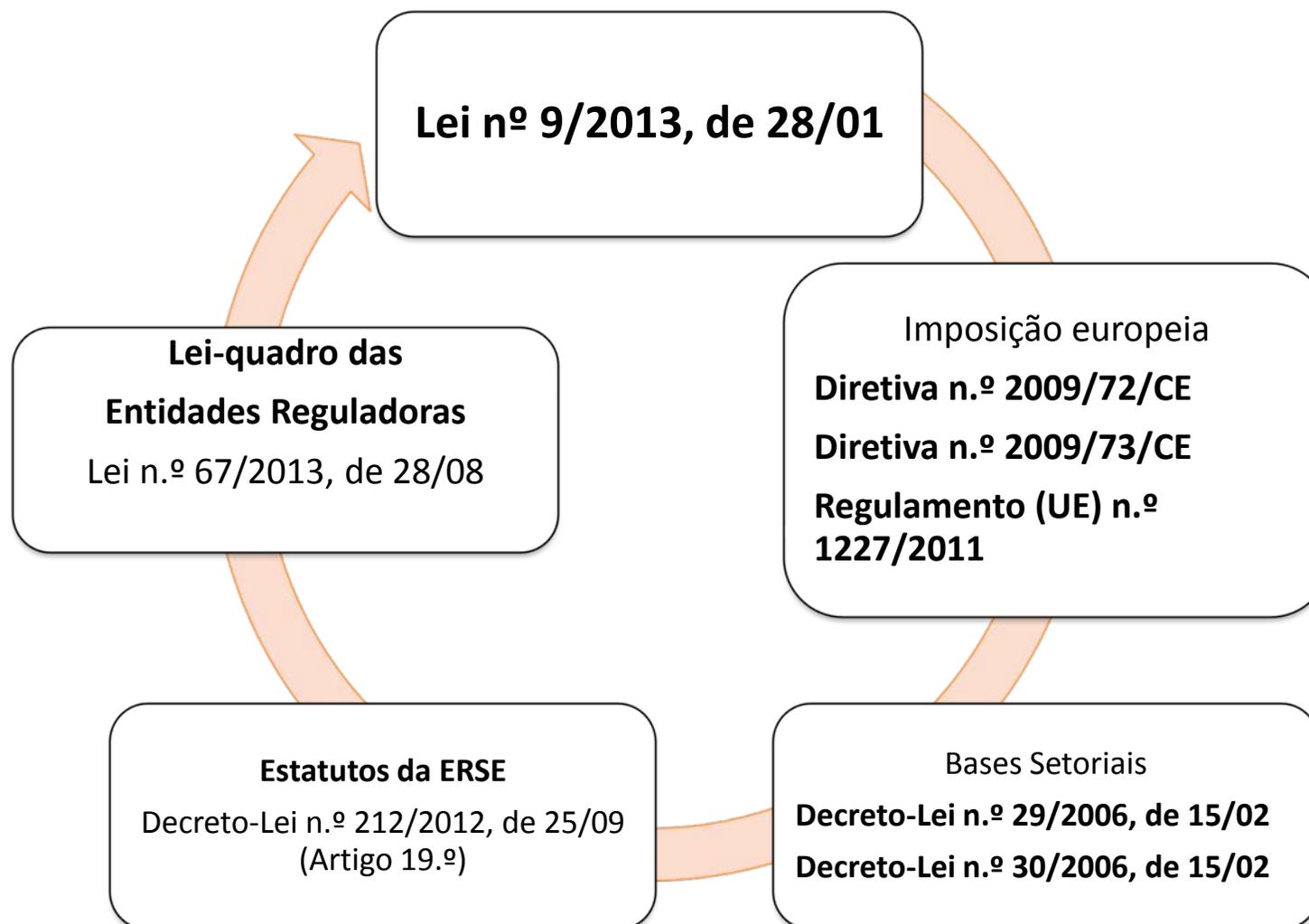
- Competência da **ERSE** (art. 19.º).

### Vendas à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial (DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro):

- Competência da **ASAE** (art. 30.º).

## Regime Sancionatório do Setor Energético (RSSE):

### Enquadramento normativo:



# Regime Sancionatório do Setor Energético (RSSE)

## Visa punir as Infrações Administrativas:

**Regime Sancionatório do Setor Energético (Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro)**

**Artigo 2.º**  
determina que compete à ERSE processar e punir as infrações.

- a) À legislação que estabelece as bases dos setores da eletricidade e do gás natural, incluindo a produção em regime renovável;
- b) À legislação complementar e regulamentação;
- c) Às demais leis e regulamentos cuja aplicação ou supervisão compete à ERSE;
- d) Resultantes do incumprimento de determinações da ERSE.

Artigo 28.º - tipificação no âmbito do SEN

Artigo 29.º - tipificação no âmbito do SNGN

# Entidades sujeitas ao poder sancionatório

Entidades (art. 2.º/3 do RSSE):

**Estão sujeitas ao poder sancionatório da ERSE todas as entidades intervenientes no Sistema Eléctrico Nacional (SEN) e no Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN) que exerçam atividades sujeitas à regulação da ERSE, nos termos dos respetivos Estatutos, da legislação que estabelece as bases dos referidos setores, de legislação complementar e da respetiva regulamentação, bem como da demais legislação nacional e comunitária aplicável, cujas aprovação, aplicação e supervisão sejam da competência da ERSE.**

# Notícias do Ilícito

**Reclamações de consumidores**

**Denúncias de consumidores e empresas**

**Denúncias de outras entidades (V.g. DGEG)**

**Supervisão ERSE**

**Auditorias**

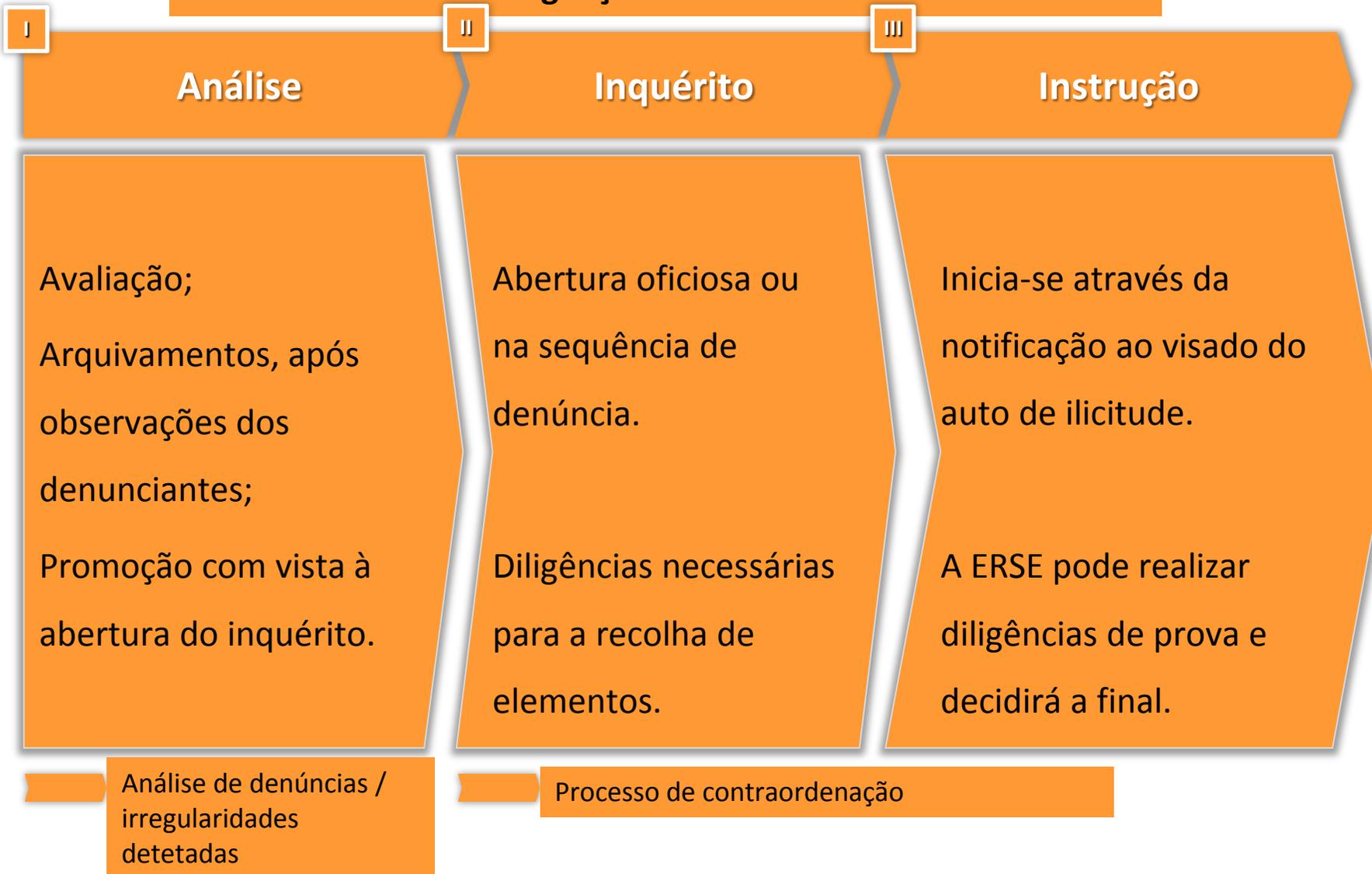
**Ações de fiscalização**

**Ilícitos**

The diagram consists of a central orange circle on the right containing the word 'Ilícitos' in white. Six blue lines extend from the left side of the circle, each pointing to a corresponding text block on the left. The text blocks are: 'Reclamações de consumidores', 'Denúncias de consumidores e empresas', 'Denúncias de outras entidades (V.g. DGEG)', 'Supervisão ERSE', 'Auditorias', and 'Ações de fiscalização'.

Ação da ERSE

## Averiguação Sancionatória



## Podere de inquérito e de inspe o:

**No exercício dos seus poderes sancionatórios, a ERSE pode (art. 10.  RSSE):**

Das diligências   elaborado auto, o qual   notificado aos visados (art. 10. /8)

**Interrogar a entidade regulada e demais pessoas envolvidas**

**Inquirir quaisquer outras pessoas cujas declara es consideres pertinentes**

**Solicitar documentos e outros elementos de informa o**

**Proceder a buscas, exames, recolha e apreensão necessários   obten o de prova**

**Proceder   selagem dos locais das instala es das entidades reguladas ou outras pessoas coletivas**

**Requerer a colabora o da Administra o Pública, incluindo entidades policiais**

**Realizar busca domiciliária**

Depende de decisão do JIC

Dependem de decisão da autoridade judiciária competente

## Decisão do Inquérito – Artigo 16.º RSSE

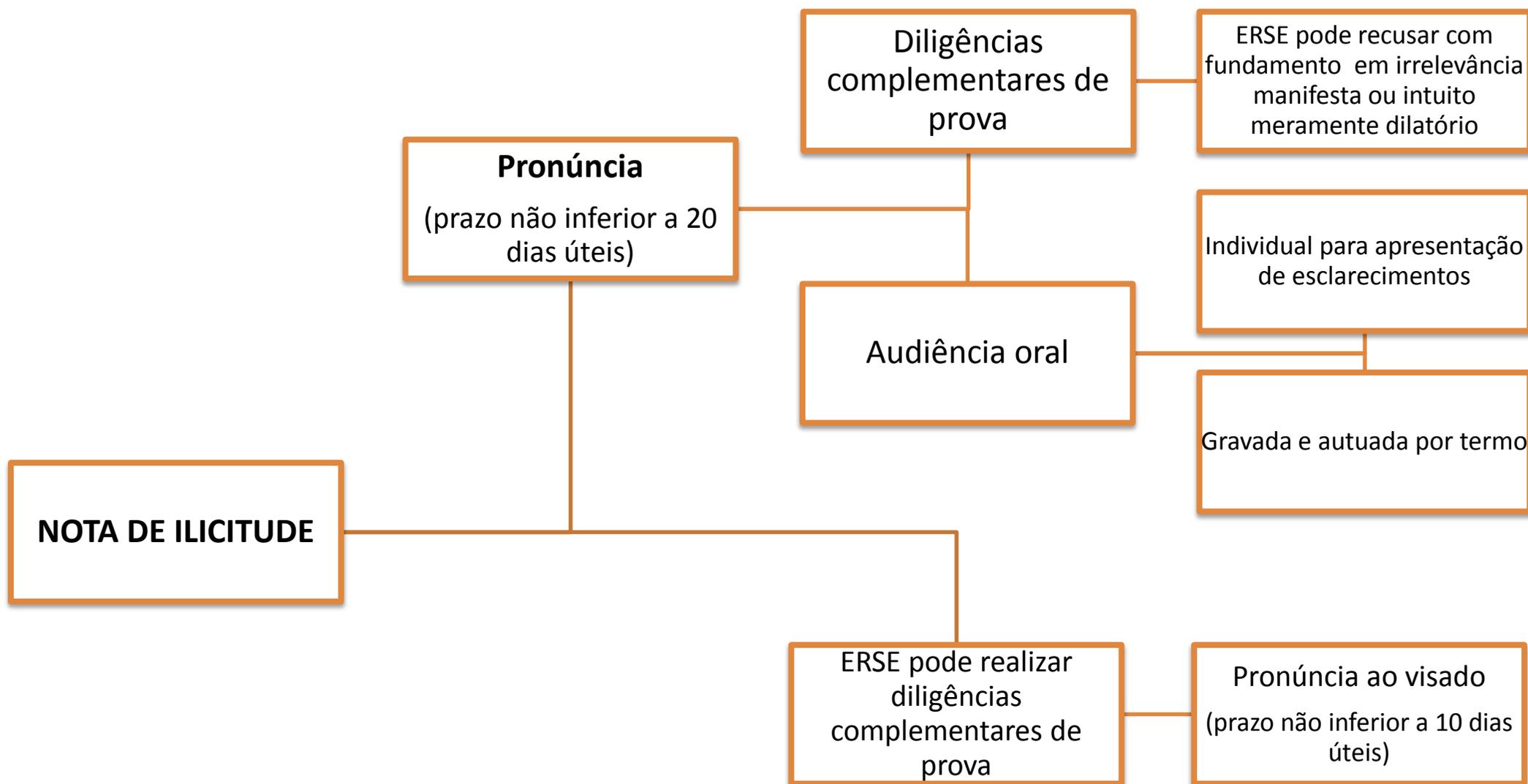
**INSTRUÇÃO** – notificação de **Nota de Ilícitude** ao visado, sempre que se conclua, com base nas diligências efetuadas, que existe uma **probabilidade séria de vir a ser proferida uma decisão condenatória**

**ARQUIVAMENTO** – quando as investigações realizadas não permitam concluir pela possibilidade razoável de vir a ser proferida uma decisão condenatória

**Decisão condenatória**, em procedimento de **transação (Artigo 14.º)**

**Arquivamento** do processo mediante **imposição de condições (Artigo 15.º)**

## Instrução – Artigos 17.º e 18.º



## Conclusão da Instrução – Artigo 21.º

### DECISÃO FINAL

**Declara a existência da prática de contraordenação**

Coima

Sanção acessória

Admoestação  
(Artigo 34.º)

**Arquivamento**

**Decisão condenatória, em  
procedimento de transação  
(Artigo 19.º)**

**Arquivamento do processo  
mediante imposição de  
condições (Artigo 20.º)**

## Coimas aplicáveis – Artigo 32.º

Até 10% do volume de negócios (n.ºs 2, 3 e 4)

Primeiro ano de atividade – coimas até €1.000.000 (n.º 5)

Pessoa singular – até 30% da remuneração anual (n.º 6)

Reincidência – montante da coima elevado ao dobro (Artigo 31.º)

## Sanções Acessórias (art. 35.º RSSE)

a) Interdição do exercício de qualquer atividade no âmbito dos setores regulados;

b) Interdição do exercício de cargo de administração ou de funções de direção nas entidades intervenientes nos setores regulados;

c) Publicação num jornal de expansão nacional

## Sanções Pecuniárias Compulsórias (art. 36.º RSSE)

## Divulgação das decisões da ERSE – Artigo 52.º

- A ERSE deve **publicar** na sua página eletrónica a **versão não confidencial das decisões** que tomar, referindo se as mesmas estão pendentes de recurso judicial
- A ERSE deve ainda publicar na sua página eletrónica as **decisões judiciais de recursos instaurados**

The screenshot shows the ERSE website interface. At the top left is the ERSE logo and name. To the right are language options (PT, EN) and the date (30 Novembro 2017). A search bar is located on the top right. Below the header is a navigation bar with links: Mapa do Portal, Glossário, Perguntas Frequentes, Contactos, Links Úteis.

The main content area features a large banner image of colorful electrical cables. To the left of the banner is a vertical navigation menu with the following items: A ERSE, SUPERVISÃO DE MERCADOS, REMIT, MIBEL, MIBGAS, ELETRICIDADE, GÁS NATURAL, **PODERES SANCIONATÓRIOS** (highlighted with a red circle), EFICIÊNCIA ENERGÉTICA, AMBIENTE, CONSULTAS PÚBLICAS, UNIÃO EUROPEIA, LIVROS E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA, LEGISLAÇÃO, IMPRENSA, MAILING LIST.

Below the menu is a logo for 'A QUALIDADE DE SERVIÇO CABE A TODOS' and another logo for 'PPEC 2017-2018 Medidas Aprovadas'.

On the right side of the page, there are several service icons: 'Portal do Consumidor de Energia', 'Mudar de Comercializador', 'Tarifa Social', 'Simuladores', and a '20 anos' anniversary logo.

At the bottom, there are two columns: 'Notícias' and 'Destaques'. The 'Notícias' section contains three news items with dates and brief descriptions. The 'Destaques' section contains three highlighted items.

## Mudança de comercializador: Regime Sancionatório

### **Práticas Comerciais Desleais** (DL n.º 57/2008, de 26 de março):

**Art. 19.º e 21.º:** A autoridade administrativa competente para ordenar medidas cautelares, fiscalizar, instruir processos de contraordenação e aplicar coimas ou sanções acessórias é a **ERSE, enquanto entidade reguladora do setor em que ocorre a prática comercial desleal;**

**Art. 20.º:** A ERSE pode ordenar **medidas cautelares** de cessação temporária da prática comercial desleal ou de proibição prévia de uma prática comercial desleal iminente independentemente de culpa ou da prova da ocorrência de um prejuízo real – a aplicação apenas está sujeita a um juízo prévio de previsibilidade da existência dos pressupostos da ocorrência de uma prática comercial desleal;

**Art. 21.º:** **Elenco das contraordenações, puníveis com coima.**

## Mudança de comercializador: Regime Sancionatório

### **Vendas à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial (DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro):**

**Art. 30.º:** Compete à ASAE a fiscalização, instrução dos processos de contraordenação e aplicação das coimas e sanções acessórias;

**Art. 31.º:** Elenco das contraordenações, puníveis com coima (sendo que a medida da coima varia consoante a infração seja cometida por pessoa singular ou pessoa coletiva);

**PROTOCOLO** celebrado entre a ERSE e a ASAE tendo em vista clarificar as competências de ambas as instituições quanto à supervisão e aplicação do regime sancionatório no setor da energia.

## Principais áreas de conflitualidade no setor energético:

### Serviços Adicionais: o que são?

*“serviços prestados pelos comercializadores de energia aos seus clientes, de forma associada à comercialização de eletricidade e gás natural, designadamente os incluídos na mesma fatura, que não correspondam estritamente ao serviço público essencial de fornecimento de energia.”* (cf. Recomendação da ERSE n.º 01/2017)

O RRC-SE e o RRC-GN referem-se a “*serviços opcionais*” (art. 8.º de cada diploma).

## Principais áreas de conflitualidade no setor energético:

I. Mudança de Comercializador;

**II. Serviços Adicionais;**

III. Vendas ligadas;

*IV. Call Centers;*

V. Livro de Reclamações.

## Serviços Adicionais: Regime Sancionatório

		 ERSE	 ASAE
Serviços Adicionais	Práticas Comerciais Desleais		X
	Vendas à distância e Fora do Estabelecimento Comercial		X

### **Práticas Comerciais Desleais** (DL n.º 57/2008, de 26 de março):

- Competência da **ERSE** (art. 19.º).

### **Vendas à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial** (DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro):

- Competência da **ASAE** (art. 30.º).

## Principais áreas de conflitualidade no setor energético:

I. Mudança de Comercializador;

II. Serviços Adicionais;

**III. Vendas ligadas;**

*IV. Call Centers;*

V. Livro de Reclamações.

## Principais áreas de conflitualidade no setor energético:

**Vendas ligadas:** DL n.º 24/2014, Vendas à distância e Fora do Estabelecimento Comercial

### **Artigo 27.º**

#### ***Vendas ligadas***

*1 - É proibido subordinar a venda de um bem ou a prestação de um serviço à aquisição pelo consumidor de um outro bem ou serviço junto do fornecedor ou de quem este designar.*

*2 - O disposto no número anterior não se aplica sempre que estejam em causa bens ou serviços que, pelas suas características, se encontrem entre si numa relação de complementaridade e esta relação seja de molde a justificar o seu fornecimento em conjunto.*

## Vendas Ligadas: Regime Sancionatório

		 ERSE	 ASAE
Vendas Ligadas	Vendas à distância e Fora do Estabelecimento Comercial		X

### Vendas à distância e Fora do Estabelecimento Comercial (DL n.º 24/2014):

- Competência **ASAE** (art. 30.º);
- Punível com coima entre €500,00 e €3,700,00 (pessoa singular) e €3,500,00 e €35,000,00 (pessoa coletiva) - art. 31.º, n.ºs 1, al. c) e 2, al. c).

## Principais áreas de conflitualidade no setor energético:

- I. Mudança de Comercializador;
- II. Serviços Adicionais;
- III. Vendas ligadas;
- IV. Call Centers;**
- V. Livro de Reclamações.

## Principais áreas de conflitualidade no setor energético:

### ***Call Centers:***

O DL n.º 134/2009, de 2 de junho (última alteração: DL n.º 72-A/2010, de 18 de junho) estabelece o regime jurídico aplicável à **prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes, através de centros telefónicos de relacionamento** (*call centers*).

## Call Centers: Regime Sancionatório

		ERSE 	ASAE 
<b>Call Centers</b>	Em infrações no que respeita ao fornecimento de eletricidade e gás natural	X	
	Em infrações praticadas por operadores e comercializadores de eletricidade e gás natural sempre que não esteja em causa a comercialização de eletricidade e gás natural		X

### DL n.º 134/2009:

- Competência **ERSE**, enquanto entidade reguladora setorial (art. 11.º, n.º 1);
- Competência supletiva da **ASAE** (art. 11.º, n.º 3).

## Principais áreas de conflitualidade no setor energético:

### Livro de Reclamações:

O DL n.º 156/2005, de 15 de setembro (última alteração: DL n.º 74/2017, de 21 de junho) institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.

## Principais áreas de conflitualidade no setor energético:

- I. Mudança de Comercializador;
- II. Serviços Adicionais;
- III. Vendas ligadas;
- IV. Call Centers;*
- V. Livro de Reclamações.**

## Livro de Reclamações: Regime Sancionatório

		ERSE 	ASAE 
<b>Livro de reclamações</b>	Sempre que as infrações sejam praticadas nos estabelecimentos dos comercializadores de eletricidade e gás natural regulados pela ERSE	X	
	Estabelecimentos que atendam ao público no âmbito da comercialização de eletricidade e gás natural que não sejam regulados pela ERSE		X

A ERSE é competente para proceder à fiscalização e instrução dos processos e à aplicação de coimas e sanções acessórias relativas a contraordenações praticadas nos estabelecimentos dos comercializadores eletricidade e gás natural, regulados pela ERSE, compreendendo estes últimos os estabelecimentos operados pelos próprios dos comercializadores (identidade jurídica), bem como os operados por terceiros que, sendo meros agentes contratados (regime de exclusividade jurídica), incluindo sociedades detidas ou pertencentes ao grupo em que se insere o referido comercializador de energia, constituam uma extensão do próprio infrator.



ERSE

ENTIDADE  
REGULADORA  
DOS SERVIÇOS  
ENERGÉTICOS

---

ERSE **FORMA**  
O CONHECIMENTO INDISPENSÁVEL  
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR

EDIFÍCIO RESTELO

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º

1400-113 Lisboa

**Portugal Phone:** +(351) 21 303 32 00

**Fax:** +(351) 21 303 32 01 • **e-mail:** erse@erse.pt

**url:** <http://www.erse.pt>

OBRIGADA!