

TEMA: REVISÃO DOS CONTRATOS DE FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE

ENQUADRAMENTO:

A generalidade dos contratos de fornecimento de eletricidade é feita através de contratos de adesão que os consumidores se limitam a subscrever ou a aceitar.

Este tipo de contrato deve obedecer à lei geral (ex. regime das cláusulas contratuais gerais) e também à lei e à regulamentação especial do setor da eletricidade.

A ERSE reviu todos os contratos de adesão que estão a ser propostos aos consumidores de eletricidade e dirigiu recomendações específicas a cada um dos comercializadores, com vista à correção, introdução ou eliminação, nos contratos por eles propostos, de cláusulas que avaliou como sendo desconformes.

Atentas as suas atribuições em matéria de proteção dos direitos dos consumidores de energia e da supervisão dos mercados, a ERSE entende dever recomendar, em geral, aos comercializadores de eletricidade, a revisão ou reformulação de novos contratos de adesão de acordo com algumas orientações.

A ERSE RECOMENDA:

1. A **reformulação** de cláusulas dos contratos de adesão atualmente propostos aos consumidores nos seguintes termos:
 - 1.1. Aumentar o tamanho da letra utilizada.
 - 1.2. Informar melhor o consumidor sobre a possibilidade de o comercializador alterar o contrato (incluindo quanto à atualização de preço).
 - 1.3. Alargar o prazo para o consumidor analisar as alterações contratuais e exercer, querendo, o direito de denunciar o contrato, mudando de comercializador.
 - 1.4. Identificar a vantagem que é atribuída em contrapartida ao período de fidelização.
 - 1.5. Clarificar que os serviços adicionais são independentes e não interferem na prestação do serviço público essencial de fornecimento de eletricidade. ([v. também Recomendação n.º 1/2017](#)).
 - 1.6. Indicar que a existência dum prazo para o consumidor reclamar, não exclui o direito de reclamação posterior.
 - 1.7. Especificar os meios, procedimentos e prazo máximo de resposta a reclamações e pedidos de informação.
 - 1.8. Indicar os meios de resolução alternativa de litígios de consumo e que o comercializador é obrigado a aceitar a arbitragem ([v. lista de centros de arbitragem de conflitos de consumo](#)).
 - 1.9. Adaptar a política de proteção de dados pessoais ao Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

2. A **introdução** de cláusulas adicionais sobre as seguintes situações:
 - 2.1. Identificação completa e clara do comercializador, os meios de contacto disponibilizados, em destaque, num só local, no contrato.
 - 2.2. Duração do contrato, condições de renovação e de cessação.
 - 2.3. Nos contratos à distância e fora do estabelecimento comercial, indicação do direito ao arrependimento por parte do consumidor no prazo de 14 dias.
 - 2.4. Possibilidade de o consumidor optar pela fatura em papel, sem custos adicionais.
 - 2.5. Indicação de que, em acertos de faturação a que não tenha dado origem, o consumidor pode pedir o pagamento em prestações, sendo este automaticamente aplicado quando o valor do acerto seja igual ou superior a 25% do valor médio mensal da faturação dos últimos 6 meses. (v. também [Recomendação n.º 1/2018](#))
 - 2.6. Previsão de regras sobre o conteúdo, prazos e procedimentos do pré-aviso de interrupção.
 - 2.7. Inclusão do direito à compensação, procedimentos e prazos, por incumprimento de parâmetros de qualidade de serviço.

3. A **eliminação** de cláusulas desconformes a disposições legais ou regulamentares:
 - 3.1 Remissões para documentos ou ligações a páginas na internet como integrando o contrato.
 - 3.2 Exigência de pagamento pelo consumidor de todos os custos e encargos judiciais em caso de incumprimento.
 - 3.3 Exclusão total da responsabilidade do comercializador por incumprimento de parâmetros da qualidade de serviço ou eventuais danos.
 - 3.4 Cláusulas que façam depender o fornecimento de energia da inexistência de dívidas de outro contrato.

FUNDAMENTAÇÃO:

Entre as competências da ERSE no âmbito dos seus poderes de supervisão, encontra-se a de poder emitir recomendações no quadro da Lei e dos regulamentos aplicáveis (cf. artigo 11.º, n.º 2, alínea b) dos estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na última redação pelo Decreto-Lei n.º 57-A/2018, de 13 de julho).

O Regulamento das Relações Comerciais da Eletricidade estabelece por sua vez, que (cf. artigo 325º):

“1 – Sempre que o entenda necessário, a ERSE pode formular recomendações e orientações aos agentes sujeitos à sua regulação.

2 - As recomendações visam transmitir a perspetiva da ERSE sobre as boas práticas a adotar no âmbito dos mercados.

3 – Os agentes sujeitos à sua regulação que optem por não acolher as recomendações da ERSE devem divulgá-lo publicamente, nomeadamente através das suas páginas na Internet.

4 – As orientações genéricas visam a adoção pelos destinatários de ações consideradas pela ERSE como adequadas ao cumprimento dos princípios e regras legais e regulamentares consagrados, que serão tidos em conta na atividade de supervisão.”

Num mercado liberalizado cada vez mais dinâmico e com uma pluralidade crescente de ofertas comerciais, a ERSE entendeu oportuno proceder a uma análise individualizada e global de todos os contratos de adesão que são propostos aos consumidores e que, em cumprimento de disposição regulamentar, lhe são enviados pelos comercializadores.

Um estudo sistematizado e exaustivo de todas as dezenas de cláusulas contratuais inseridas nos contratos de adesão propostos por **27** comercializadores de eletricidade aos consumidores, foi desenvolvido pela Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa e pela ERSE e deu já origem a comunicações individualizadas aos comercializadores, recomendando a revisão dos contratos e identificando os aspetos a contemplar. Deste modo, podem ser evitadas práticas comerciais que, se forem efetivadas nos termos das cláusulas ainda propostas, são suscetíveis de constituir infrações sancionáveis pela ERSE.

Para além da vasta lista de aspetos concretos já assinalados aos comercializadores, a ERSE considera fundamental identificar nesta recomendação de natureza genérica, simultaneamente pedagógica e informativa, situações que detetou em mais do que um contrato, que devem ser corrigidas e não repetidas. E, embora a recomendação se dirija aos contratos de adesão para o fornecimento de eletricidade, é expectável que se traduza também em melhorias nos contratos de adesão propostos para fornecimento de gás natural, com as devidas adaptações e na medida em que, num enquadramento legal e regulamentar equivalente, sejam propostas cláusulas semelhantes.

As recomendações da ERSE, de acordo com o seu enquadramento, justificação e fundamento podem ser divididas em dois grandes grupos, a saber:

por um lado (I), o regime geral, i.e., as recomendações que têm origem em cláusulas suscetíveis de contrariar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais (RJCCG)¹ e que podem ser declaradas nulas pelos tribunais, quer no âmbito de ações inibitórias do uso de cláusulas contratuais gerais, quer no âmbito de ações individuais em que os consumidores sejam parte;

por outro lado (II), o regime específico, i.e., as recomendações que resultam de cláusulas suscetíveis de violar o quadro legal e regulamentar específico do setor elétrico.

I - Regime Geral

O RJCCG proíbe as condições contratuais gerais que ficionem a aceitação do consumidor ou o cumprimento de deveres de informação, o que só é permitido quando manifestado concretamente (artigos 5.º, 19.º e 21.º), prevalecendo, por isso, as condições que sejam expressamente acordadas entre as partes (artigo 7.º).

O mesmo regime geral condiciona a possibilidade de o comercializador proceder a alterações do contrato ao cumprimento de determinadas regras, conferindo a lei ao consumidor o direito de as analisar num prazo razoável e decidir se pretende ou não manter-se vinculado

¹ Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, cujas últimas alterações foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17 de dezembro.

àquele contrato, mesmo nas situações em que determinadas cláusulas se consideram eliminadas do contrato (artigos 22.º e 13.º). [[Alerta ERSE](#)]

Igualmente, entendem-se excluídas do contrato as cláusulas contratuais que não forem comunicadas de forma adequada ou que, até pela sua apresentação gráfica, passem despercebidas ao leitor (artigo 8.º).

São estes os casos da integração, nos contratos, de cláusulas através de remissão para outros documentos, incluindo os constantes das páginas na Internet (artigos 5.º e 8.º), da exigência de pagamento de custos desproporcionados e indevidos para efeitos de uma eventual cobrança judicial por incumprimento do contrato pelo consumidor (artigo 19.º), bem como a exclusão ou afastamento de toda e qualquer tipo de responsabilidade do comercializador (artigo 18.º).

II - Regime Específico

No que respeita ao enquadramento legal e regulamentar específico do setor elétrico, a reformulação, a correção e a introdução de condições contratuais é recomendada pelos seguintes fundamentos:

- a) Na chamada lei dos serviços públicos essenciais (LSPE)², desenvolvida e complementada em alguns aspetos pela regulamentação da ERSE, com especial destaque do Regulamento de Relações Comerciais (RRC)³ do setor elétrico e do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS)⁴, são de salientar, neste âmbito, o pré-aviso de interrupção do fornecimento (artigo 5.º da LSPE/artigo 137.º do RRC) e a sujeição a níveis de qualidade de serviço (artigo 7.º da LSPE/artigos 1.º e 2.º do RQS).
- b) A Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, determinou que o dever de informação dos comercializadores de eletricidade e de gás natural é também cumprido através da fatura detalhada, a qual deve ser *“transmitida preferencialmente em suporte eletrónico, salvo se o consumidor optar por recebê-la em suporte papel, não podendo daí decorrer qualquer acréscimo de despesa para o mesmo”* (artigos 5.º e 6.º).
- c) Em matéria de resolução de conflitos de consumo, a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, recentemente alterada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, dita que os fornecedores de bens e prestadores de serviços devem informar os seus clientes, nomeadamente nos contratos celebrados, relativamente às entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) de Consumo que se encontrem vinculados, por adesão ou imposição legal. Os comercializadores de eletricidade encontram-se obrigados a aceitar a submissão dos litígios de consumo à arbitragem (necessária, conforme artigo 15.º da LSPE) sempre que o consumidor apresentar a sua reclamação num dos centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes.
- d) Se o contrato de fornecimento de eletricidade tiver sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual, impõe um conjunto de deveres de informação adicionais visando a proteção dos consumidores (pessoa singular), como sucede com o direito de arrependimento no prazo de 14 dias a contar da data de celebração do contrato.

² Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a última redação dada pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro.

³ Regulamento n.º 561/2014, de 22 de dezembro, revisto pelo Regulamento n.º 632/2017, de 21 de dezembro.

⁴ Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro, aplicável ao setor elétrico e ao setor do gás natural.

- e) No domínio da regulamentação setorial, releva, desde logo, o artigo 106.º, n.º 3 do Regulamento de Relações Comerciais (RRC) do setor elétrico, que prevê um conjunto de elementos como conteúdo mínimo do contrato de fornecimento de eletricidade. Para efeitos de cumprimento regulamentar, as condições contratuais devem introduzir informação relativa a: identidade e endereço do comercializador; serviços e níveis de qualidade dos serviços fornecidos; possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais; direitos dos consumidores, incluindo os procedimentos para o tratamento de reclamações e os meios de resolução de litígios, com a identificação das entidades de RAL; as tarifas e preços e outros encargos aplicáveis; a duração do contrato, as condições de renovação e termo do contrato, eventuais encargos pela rescisão contratual e, ainda, existindo um período de fidelização, o benefício atribuído, a sua duração ou data de cessação; os meios de pagamento; o direito a compensações; os prazos máximos de resposta a pedidos de informação e a reclamações.
- f) Finalmente, em matéria de qualidade de serviço (meios de atendimento ao consumidor, apresentação e resposta a reclamações; direito a compensações, etc.) as recomendações emitidas encontram fundamentação sobeja no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), comum aos setores elétrico e do gás natural.