

Comunicado

ERSE recebeu 313 reclamações e pedidos de informação que indiciam práticas comerciais desleais

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, face a notícias hoje divulgadas sobre a alegada existência de «milhares de queixas por vendas agressivas nos contratos de energia» esclarece que sinalizou, no primeiro semestre de 2019, um total de 313 reclamações e pedidos de informação que podem indiciar práticas comerciais desleais e tem atualmente em curso 7 processos de contraordenação por práticas comerciais desleais na angariação de clientes.

De realçar que são consideradas práticas comerciais desleais todas as práticas que distorçam de maneira substancial o comportamento económico do consumidor ou o afete relativamente a um determinado bem ou serviço. São exemplos as vendas agressivas, mas também as solicitações persistentes e não solicitadas, com recurso a telefonemas e emails, a exigência de pagamento imediato de bem ou serviço não solicitado, ações enganosas para efeitos de venda, declarar falsamente que um serviço apenas está disponível por um período de tempo limitado, etc.

O regulador disponibilizou, na passada semana, um [Boletim](#) trimestral sobre a evolução das reclamações do setor da energia que apontam para uma redução do número global de reclamações de 3 500, no segundo trimestre de 2019, face ao período homólogo do ano anterior.

Os temas mais reclamados são a faturação, com 1 554, incluindo eletricidade, gás natural e ofertas combinadas, seguida da contratação, com um total de 958, abrangendo também as mesmas modalidades.

Informações

Para os consumidores de energia serem cada vez mais conscientes e exigentes, a ERSE:

- Emite “[Alertas más práticas](#)” sempre que, através das reclamações dos consumidores, identifica situações que importa dar a conhecer aos consumidores e os respetivos [conselhos para atuação](#).



Siga-nos e partilhe esta informação no LinkedIn

Estes alertas têm tido ampla divulgação na comunicação social e incluem a identificação de algumas práticas desleais e agressivas ou argumentos de venda enganosos usados em vendas porta-a-porta ou por telefone junto dos consumidores de energia. Veja, por exemplo, os Alertas de [Angariação](#), [Angariação](#), [Angariação](#) que foram sendo emitidos ao longo do tempo.

- Publica, em imprensa regional e nacional, informação relevante, designadamente a contida nos [Alertas Más Práticas](#) e em [Dicas](#) e [Anotes](#)
- Realiza formação e difunde informação junto de associações, centros de informação ao consumidor e centros de arbitragem de resolução de conflitos de consumo.

Ação sancionatória

Quando as reclamações e pedidos de informação apresentadas tenham indícios de que existe uma violação das normas legais ou regulamentares por parte da empresa, são iniciados processos de contraordenação e realizadas diligências de investigação (ex. audição de testemunhas, de gravações de chamadas etc). Caso exista prova de que foi praticado uma contraordenação, a ERSE aplica uma sanção às empresas. Mas quando os indícios apontem para a prática de crime (burla, falsificação) é feita a participação ao Ministério Público, entidade que é a titular da ação penal.

Resolução de conflitos

Para os casos em que persista o conflito entre o consumidor e a empresa de energia, a ERSE celebrou protocolos com sete [centros de arbitragem de conflitos](#) espalhados pelo país, garantindo o acesso à justiça mais próximo do consumidor. O consumidor poderá se dirigir a um destes centros de arbitragem, apresentar pessoalmente a sua situação e obter uma decisão que equivale à de um tribunal de primeira instância para resolver definitivamente o conflito. As empresas de energia são obrigadas a aceitar a arbitragem como forma de resolver estes conflitos.

Lisboa, 29 agosto de 2019

