

# Vendas à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial

## **CONTRATOS DE ENERGIA**

Tavira

6 de março de 2018

---

# Sumário

1. Propostas contratuais – Ofertas públicas
2. Informação pré-contratual
3. Contrato de fornecimento de energia
4. Principais competências da ERSE

# 1. 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)

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** (...).”

## 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.

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.

## 2. Informação Pré - Contratual

## 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

- 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

# Informações Pré-Contratuais



## 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**

# Informações Pré-Contratuais



## Ficha contratual padronizada – Parte III

Parte III.ele - Fornecimento de ELETRICIDADE	
<b>CPE <sup>(1)</sup></b>	PT _____
<b>Potência contratada</b>	_____
<b>Preço total <sup>(2)</sup></b>	_____, 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

Identificar o local de consumo

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

Parte III.gn - Fornecimento de GÁS NATURAL	
<b>CUI <sup>(1)</sup></b>	PT _____
<b>Escalão de consumo</b>	_____
<b>Preço total <sup>(2)</sup></b>	_____, 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: _____

## 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

### 3. Contrato de fornecimento 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, (...).”

- 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.

## Conteúdo mínimo do contrato

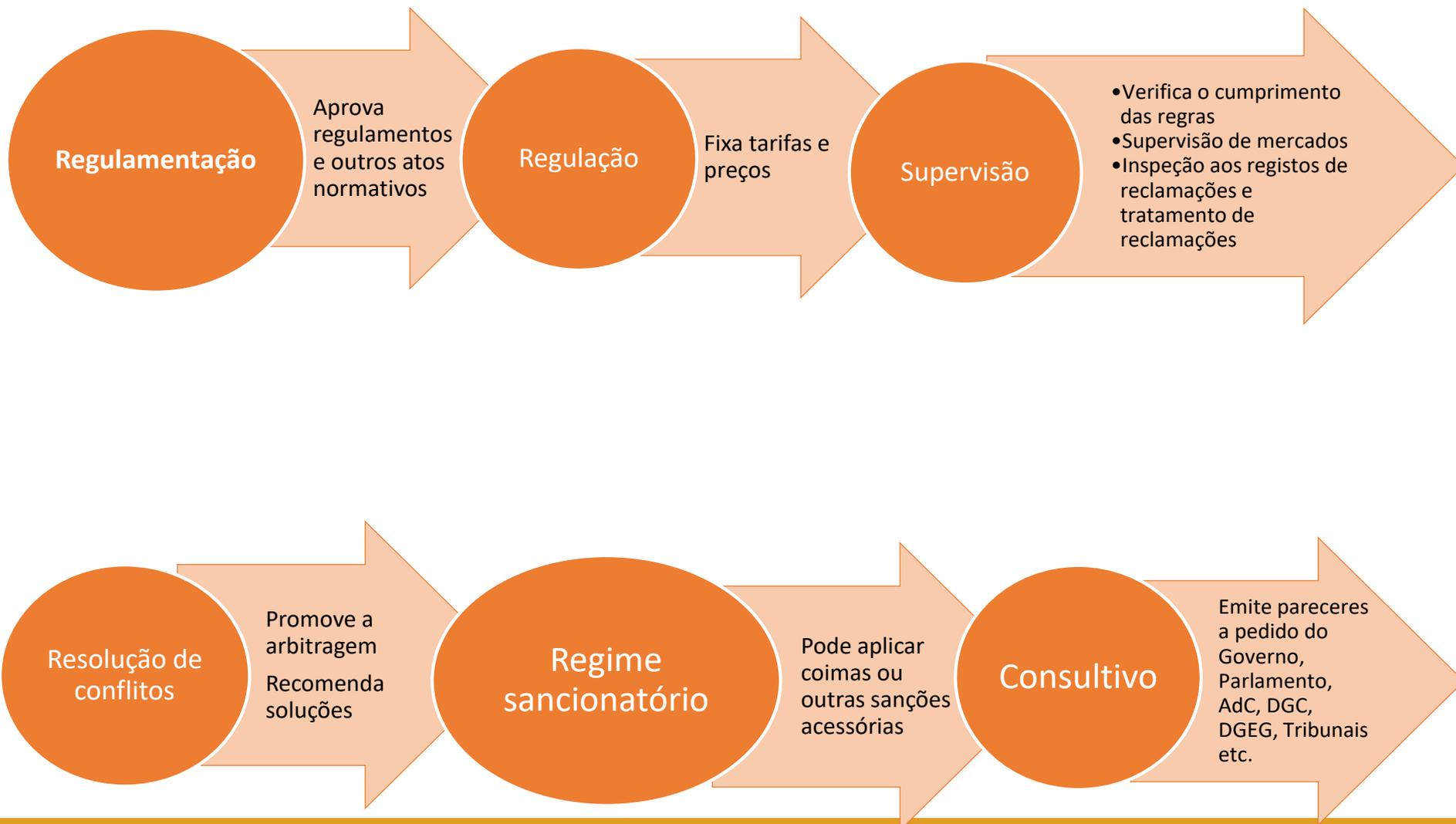
- A **identidade e o endereço do comercializador**, bem como o código da instalação de consumo.
- **Os serviços fornecidos e os níveis de qualidade desses serviços, suas características e a data de início do fornecimento**, bem como as condições normais de acesso e utilização dos serviços do comercializador.
- **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.

## 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.

## 4. Principais competências da ERSE

# Principais competências da ERSE

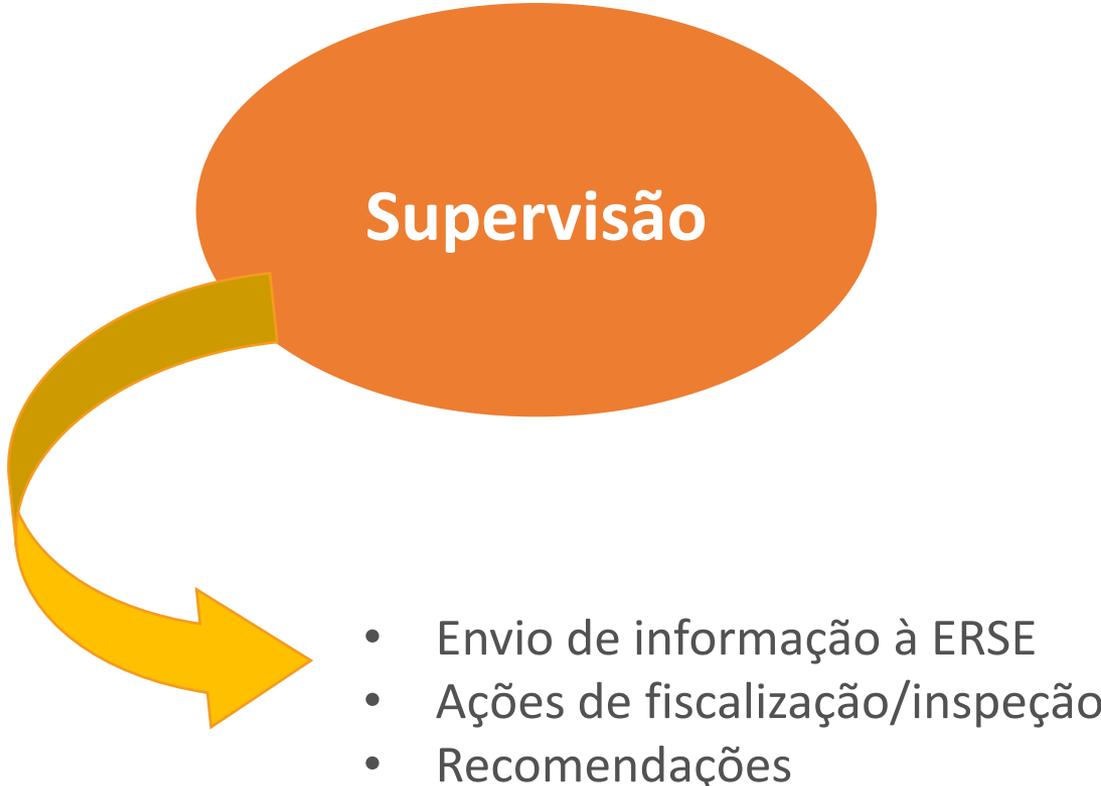


Regulamentação

Diretivas europeias  
Legislação setorial  
Legislação de  
proteção do utente  
e do consumidor

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

**\*Regulamentos de Relações Comerciais**



## Supervisão

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

# Principais competências da 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:

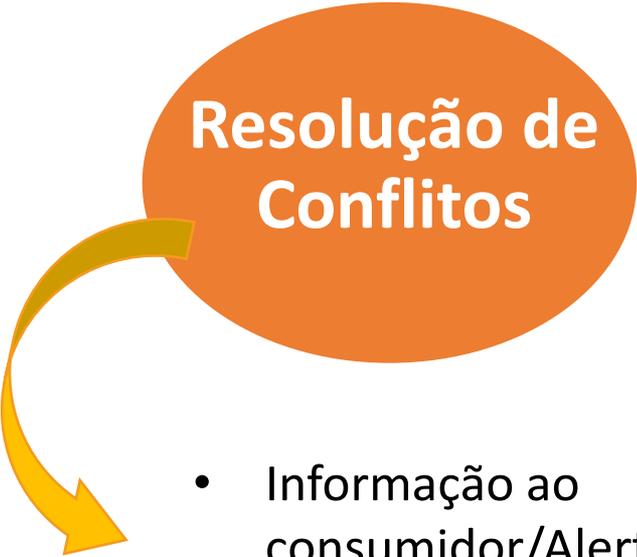
a) **Número de clientes que no mês findo solicitaram a mudança de comercializador**, por carteira de comercializador de destino e de origem. (...).”

(RRC)

- “**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

- “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

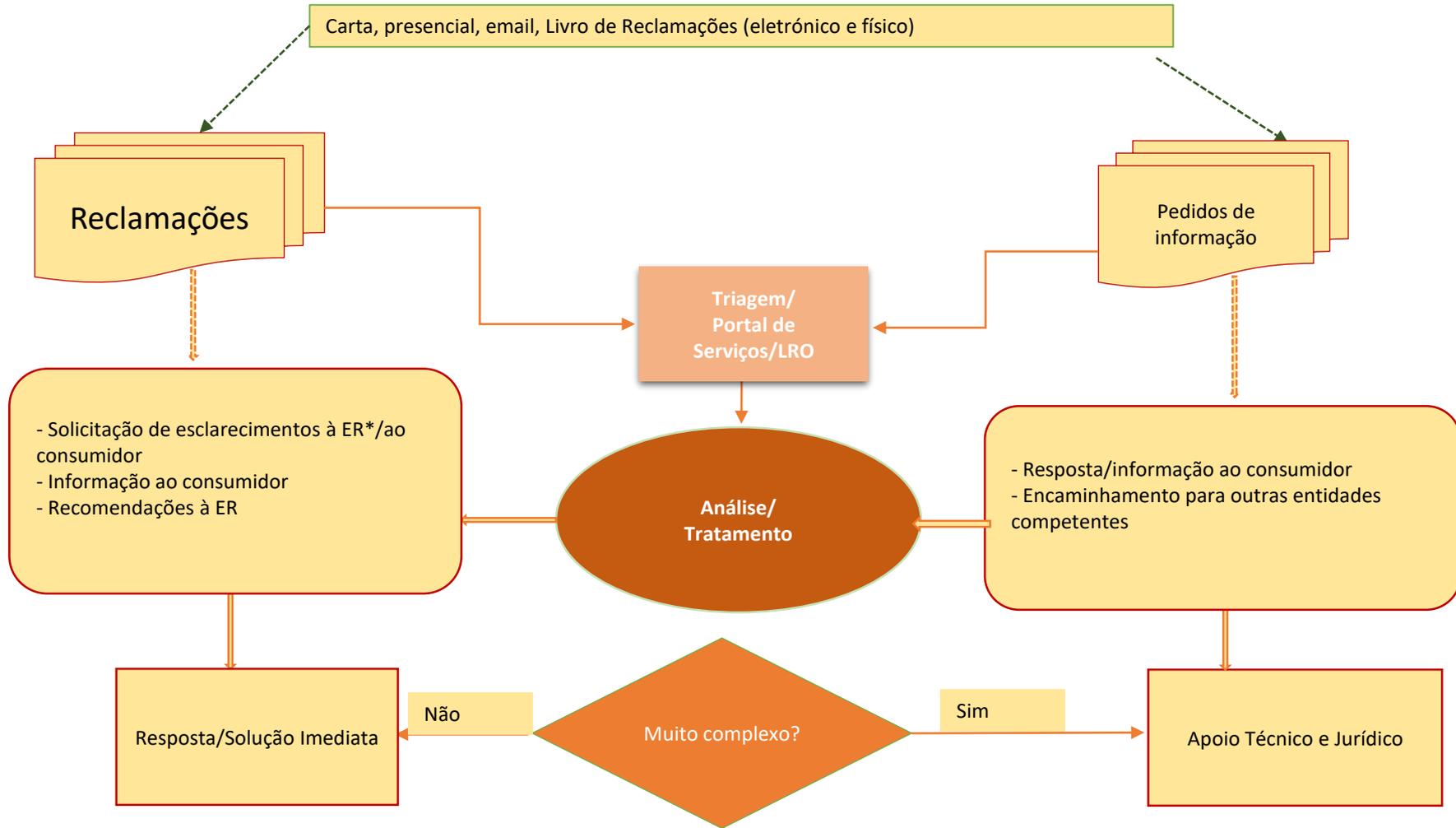
...a *má prática*...

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.

# Principais competências da ERSE



Tratamento de reclamações e de pedidos de informação



**Sancionatório**

## **Áreas de conflitualidade:**

- Contratação inicial
- Mudança de Comercializador
- Serviços Adicionais

# Principais competências da ERSE



		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
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

## 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).

## 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).

## 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).

OBRIGADA!