Regulador publica avisos e conselhos sobre más práticas comerciais na energia

29 de Maio, 2017

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) lançou hoje, Dia Mundial da Energia, um conjunto de avisos na sua página na Internet que procuram identificar práticas comerciais erradas e sugerir formas de os consumidores se protegerem desses comportamentos.

De acordo com a agência Lusa, a iniciativa 'Alerta Más Práticas', uma série de três avisos lançada hoje na página oficial da ERSE na internet (www.erse.pt), está "especialmente orientada para um conjunto de consumidores que, por fatores de idade ou de literacia, se encontram em maior condição de vulnerabilidade informativa", explica o regulador.

Num dos avisos, a ERSE diz que, caso o consumidor seja abordado com o argumento de que "tem de mudar de fornecedor para não ficar sem eletricidade", não deve acreditar, salientando que "só deve mudar de fornecedor se quiser e quando estiver convenientemente informado do novo contrato".

Num outro alerta, a ERSE recomenda que, caso alguém afirme que é da "empresa da eletricidade" ou da "empresa do gás" e peça ao consumidor faturas ou elementos da identificação pessoal, o consumidor deve pedir "sempre" um elemento de identificação com fotografia. "Não exiba ou disponibilize informação sua se não tiver segurança sobre quem tem à sua frente", afirma o regulador.

Por fim, a ERSE aconselha a que, caso o consumidor seja abordado com uma oferta de energia e, caso lhe seja pedido que assine um documento que "apenas comprove que esteve presente em casa", 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", aconselha o regulador.

Desta forma, a ERSE procura "contribuir para que os consumidores de energia estejam mais bem preparados para abordar o mercado retalhista de eletricidade e de gás natural".

O regulador recorda que o desenvolvimento do mercado retalhista de eletricidade e de gás natural "tem trazido um significativo alargamento de escolha aos consumidores de energia, tanto em número de ofertas como em número de comercializadores. Esta evolução, sendo positiva, implica também uma maior complexidade de escolha e uma maior diversidade de comportamentos em mercado".

A ERSE considera que a "melhor atuação na defesa dos direitos dos

consumidores é a prevenção e, nesse contexto, atribui elevada prioridade a ações de informação e formação, de modo a potenciar a participação esclarecida dos consumidores nos setores elétrico e do gás natural”.