

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Regulamento n.º 141/2020

Sumário: Regulamento Relativo ao Regime de Cumprimento do Dever de Informação do Comercializador de Combustíveis Derivados do Petróleo e de GPL ao Consumidor.

Regulamento Relativo ao Regime de Cumprimento do Dever de Informação do Comercializador de Combustíveis Derivados do Petróleo e de GPL ao Consumidor

O direito dos consumidores à informação é, desde logo, consagrado na Constituição da República Portuguesa e desenvolvido através de diversas disposições legais e regulamentares. A lei de defesa do consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, cujas últimas alterações foram introduzidas pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho) incumbe o fornecedor de bens ou serviços de informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (artigo 8.º, n.º 1) nomeadamente sobre o preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso.

Na mesma linha, e por via da transposição de diretivas comunitárias, Diretiva n.º 98/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 1998, relativa à defesa dos consumidores em matéria de indicação dos preços dos produtos oferecidos aos consumidores, o Decreto-Lei n.º 138/90, de 26 de abril, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 162/99, de 13 de maio, já estabelece a forma e a obrigatoriedade de indicação de preços dos bens e serviços colocados à disposição do consumidor no mercado determinando, como obrigação primeira, que todos os bens destinados à venda a retalho devem exibir o respetivo preço de venda ao consumidor e que o preço de venda e o preço por unidade de medida, seja qual for o suporte utilizado para os indicar, se referem ao preço total expresso em moeda com curso legal em Portugal, devendo incluir todos os impostos, taxas e outros encargos que nele sejam repercutidos, de modo que o consumidor possa conhecer o montante exato que tem a pagar. De igual modo, relativamente aos casos em que a comercialização de GPL engarrafado é efetuada por meios de comunicação à distância, cumpre atender com o disposto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação vigente, que estabelece o regime legal das vendas à distância e fora do estabelecimento comercial.

A falta ou a insuficiência de informação sobre aspetos fundamentais para uma decisão esclarecida do consumidor tem consequências, seja através do direito do consumidor, seja pela cominação de práticas comerciais que omitem informação considerada essencial antes, durante ou mesmo após uma transação comercial com os consumidores.

A legislação nacional que define as bases de organização e funcionamento do Sistema Petrolífero Nacional (SPN) consagra, igualmente, a proteção e os direitos dos consumidores, bem como as obrigações de serviço público da responsabilidade dos intervenientes do SPN. Nomeadamente, referam-se as disposições constantes do Artigo 5.º (Obrigações de Serviço público), Artigo 6.º (Proteção dos consumidores) e Capítulo III (Consumidores), que conferem aos consumidores o exercício do direito de informação transparente e não discriminatória, a qualidade da prestação do serviço, a repressão de cláusulas abusivas e a resolução de litígios.

No âmbito do SPN, a ERSE, nos termos do n.º 3 do Artigo 1.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na redação que lhes foi dada pelo Decreto-Lei n.º 57-A/2018, de 13 de julho, passou a ser a entidade responsável pela regulação dos setores do gás de petróleo liquefeito (GPL) em todas as suas categorias, nomeadamente engarrafado, canalizado e a granel, dos combustíveis derivados do petróleo e dos biocombustíveis.

No que concerne à regulação do SPN, os Estatutos da ERSE materializam atribuições de regulação e supervisão dos setores do GPL, dos combustíveis derivados do petróleo e dos biocombustíveis, incluindo, entre outras competências, regular as condições de relacionamento comercial entre os agentes e os clientes e as condições de qualidade de serviço, bem como promover a defesa dos direitos e dos interesses dos consumidores, nomeadamente em relação à forma e qualidade da prestação de serviços, promovendo a sua informação (Artigos 3.º, n.º 3, e 8.º).

Adicionalmente, a Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, vem consolidar o cumprimento do dever de informação do comercializador de combustíveis derivados do petróleo e de GPL ao consumidor, nomeadamente através da obrigatoriedade de afixação de informação nos estabelecimentos comerciais, bem como de exigências ao nível da disponibilização de uma fatura detalhada. A referida lei identifica os aspetos que devem estar discriminados na fatura detalhada, e solicita à ERSE que divulgue os procedimentos e regras relativos a tal exigência legislativa, bem como defina as regras relativas ao procedimento de afixação de informação nos estabelecimentos que comercializam combustíveis derivados do petróleo e GPL (Artigos 14.º e 23.º).

Também a Lei n.º 51/2008, de 27 de agosto, estabelece a obrigatoriedade da disponibilização de informação relativamente à fonte de energia primária utilizada por parte dos comercializadores de energia que operem no mercado nacional, bem como o cálculo da emissão de CO₂ por unidade de medida utilizada (litro, quilograma ou outra).

Em 17 de setembro de 2019, a ERSE submeteu a discussão pública uma proposta de regulamento, fundamentando as decisões tomadas, nos termos estabelecidos pelo Artigo 10.º dos Estatutos da ERSE, que também foi submetida a parecer do Conselho para os Combustíveis da ERSE.

Foram recebidos o parecer do Conselho para os Combustíveis, bem como os comentários e sugestões dos interessados, que estão disponíveis na página da ERSE na internet.

Assim, no uso da competência que lhe é conferida pelo n.º 1 do Artigo 9.º, conjugado com o n.º 3 do Artigo 1.º, dos Estatutos da ERSE, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, com a última alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 76/2019, de 3 de junho, bem como dos Artigos 14.º e 23.º da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, e tendo em consideração o Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto, a ERSE determina o seguinte:

CAPÍTULO I

Disposições e princípios gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento, aprovado ao abrigo dos Artigos 14.º e 23.º da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, conjugado com o n.º 3 do Artigo 1.º e a alínea *b*) do n.º 3 do Artigo 3.º dos Estatutos da ERSE, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, com a última alteração introduzida pela Lei n.º 76/2019, de 3 de junho, tem por objeto regular o regime de cumprimento do dever de informação do comercializador de combustíveis derivados do petróleo e de gás de petróleo liquefeito ao consumidor.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

a) Balcão Único da Energia — plataforma eletrónica, assim identificada, acedível através da página na internet da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE);

b) Comercializador — a pessoa singular ou coletiva que comercializa produtos derivados do petróleo e de GPL em instalações de venda a retalho, designadamente em postos de abastecimento de combustíveis com venda ao público, em grandes superfícies e no comércio tradicional. No caso do GPL engarrafado, a venda pode ser efetuada através de serviços de atendimento telefónico ou de aplicações de internet, entre outros meios, incluindo de venda automática, com ou sem entrega e recolha de garrafas no domicílio dos clientes;

c) Consumidor — pessoa singular ou coletiva a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos por comercializador de GPL e combustíveis derivados do petróleo, nos termos do n.º 2 do Artigo 2.º da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro;

- d) GPL — Gases de petróleo liquefeitos;
- e) Posto de abastecimento de combustíveis — instalação destinada ao abastecimento público de gasolinas, gasóleos e de GPL, para veículos rodoviários, correspondendo-lhe a área do local onde se inserem as unidades de abastecimento, os respetivos reservatórios, as zonas de segurança e de proteção, bem como os edifícios integrados e as vias necessárias à circulação dos veículos rodoviários a abastecer.

Artigo 3.º

Princípios gerais

1 — Os comercializadores devem informar os consumidores de forma completa, clara e adequada sobre as condições em que o serviço de comercialização de combustíveis derivados do petróleo e de GPL é prestado, nos termos e relativamente às matérias previstas no presente regulamento.

2 — No exercício da sua atividade, os comercializadores devem assegurar a proteção dos consumidores, designadamente quanto à prestação do serviço, ao direito de informação, à qualidade do serviço prestado, aos preços, à repressão de cláusulas abusivas e à resolução de conflitos, nos termos da legislação aplicável.

3 — As regras aplicáveis ao relacionamento comercial entre os comercializadores e os respetivos clientes são as previstas nos Artigos seguintes, sem prejuízo de outra legislação aplicável, designadamente em matéria de proteção e direitos dos consumidores.

CAPÍTULO II

Afixação de informação nos estabelecimentos comerciais

Artigo 4.º

Âmbito de aplicação

1 — Estão obrigados ao dever de afixação de informação em local visível, nos respetivos estabelecimentos comerciais, os comercializadores de combustíveis derivados do petróleo e de GPL, designadamente de gasóleos, gasolinas, de GPL Auto e engarrafado.

2 — Os estabelecimentos comerciais referidos no número anterior compreendem os postos de abastecimento de combustíveis, bem como os demais estabelecimentos comerciais que atuem como pontos de venda de GPL engarrafado, como as grandes superfícies comerciais e o comércio tradicional.

3 — Nos casos em que a comercialização de GPL engarrafado ocorra através de serviços de atendimento telefónico ou de aplicações de internet, com ou sem entrega e recolha de garrafas ao domicílio, a obrigação de prestação de informação ocorre através da publicitação dos conteúdos em página de internet, nos termos do Artigo 7.º

Artigo 5.º

Conteúdo da informação a afixar

1 — A informação a afixar pelos comercializadores de combustíveis derivados do petróleo e de GPL, nos respetivos postos de abastecimento de combustíveis e demais estabelecimentos comerciais deve conter os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão para os consumidores dos serviços prestados e dos bens comercializados, devendo ser redigida de forma clara e adequada aos consumidores.

2 — Sem prejuízo da utilização cumulativa com outros meios e conteúdos informativos decorrentes de obrigações legais em vigor, nomeadamente quanto à indicação de preços, o conteúdo da informação a afixar deverá conter os seguintes elementos:

a) Identificação da nomenclatura legal aplicável aos combustíveis rodoviários, designadamente as gasolinas, gasóleos, GPL Auto, de acordo com a NP EN 16942:2017 — Combustíveis. Identificação de compatibilidade de veículos. Representação gráfica para informação ao consumidor;

b) Identificação discriminada relativamente ao Imposto sobre os Produtos Petrolíferos (ISP), incluindo, designadamente, o adicional ao ISP, o adicionamento sobre as emissões de CO₂ (Taxa de Carbono) e a contribuição de serviço rodoviário (CSR), o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), e outros que se venham a aplicar, com a respetiva valorização em termos unitários, sempre que aplicável;

c) Identificação de contactos e linhas de apoio aos consumidores, designadamente através da respetiva indicação de contactos telefónicos, de endereços de correio eletrónico e de endereços postais para os seguintes efeitos:

i) Pedidos de informação técnica sobre os serviços e produtos comercializados;

ii) Submissão de reclamações; e

iii) Identificação de associações e entidades de referência do setor, com competências relativamente aos serviços e produtos comercializados, incluindo a(s) entidade(s) fiscalizadora(s) competente(s);

d) Identificação da meta nacional de incorporação de biocombustíveis em vigor e informação sobre o método de cálculo do sobrecusto de biocombustíveis, de acordo com fórmula disponibilizada pela Entidade Nacional para o Setor Energético, E. P. E. (ENSE);

e) Informação sobre o método de cálculo das emissões de CO₂ e outros gases com efeito de estufa exibidos na fatura;

f) Informação sobre os meios e formas de resolução judicial e alternativa de litígios de consumo, designadamente através da indicação do endereço do portal do consumidor e de outros onde pode ser consultada a lista completa das entidades competentes;

g) Identificação da página de internet do respetivo estabelecimento comercial, quando existente.

3 — Para efeitos da alínea b) do n.º 2, a identificação dos valores unitários deve respeitar as unidades e casas decimais constantes dos diplomas legais que preveem as taxas e os impostos aplicáveis.

4 — Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o conteúdo da informação a afixar deve ser adaptado tendo em consideração as particularidades dos produtos comercializados, devendo ser acrescentada informação adicional relativamente a matérias que, face à sua natureza, o exijam.

5 — O conteúdo da informação a afixar deve ser atualizado sempre que ocorram alterações que o justifiquem, devendo as referidas atualizações respeitar um prazo máximo de 10 dias úteis.

6 — Sem prejuízo da afixação do preço de venda ao público e demais elementos obrigatórios por força da legislação aplicável, nos casos em que a comercialização de GPL engarrafado ocorra em estabelecimentos com um volume de vendas anual inferior a 1 000 garrafas, estando os respetivos comercializadores dispensados de registo no cadastro do SPN, as obrigações de afixação de informação previstas nas alíneas a) a g) do n.º 2 poderão ser simplificadas mediante a divulgação da página de internet do fornecedor da marca de garrafas por estes comercializada.

Artigo 6.º

Localização da informação a afixar

A informação a afixar deve ser colocada no estabelecimento comercial, em local bem visível, de preferência junto ao local de pagamento, e com caracteres facilmente legíveis pelo consumidor.

Artigo 7.º

Informação a disponibilizar na página de internet

1 — Os comercializadores de combustíveis derivados de petróleo e de GPL estão obrigados a divulgar os conteúdos definidos no Artigo 5.º em página de internet.

2 — Para efeitos do número anterior, a divulgação dos conteúdos em página de internet pode ocorrer através de página própria, de página coletiva ou em página de terceiros, designadamente em páginas de fornecedores diretos dos produtos ou de associações.

3 — A página de internet deve ser comunicada à ERSE através do Balcão Único da Energia.

CAPÍTULO III

Fatura detalhada

Artigo 8.º

Âmbito de aplicação

1 — Os comercializadores de combustíveis derivados de petróleo e de GPL em postos de abastecimento estão obrigados à apresentação de uma fatura detalhada que contenha os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão dos valores faturados, conforme estabelecido no Artigo 16.º da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro.

2 — O estabelecido no número anterior não se aplica às transações pagas com cartões de frota nas quais a emissão de faturas seja da inteira responsabilidade das entidades emissoras dos referidos cartões.

Artigo 9.º

Desagregação dos valores faturados

1 — Os comercializadores devem informar os seus clientes da desagregação dos valores faturados, evidenciando, nomeadamente:

a) A discriminação do combustível, para as gasolinas, gasóleos e GPL Auto, de acordo com a nomenclatura legal aplicável, designadamente a NP EN 16942:2017 — Combustíveis. Identificação de compatibilidade de veículos. Representação gráfica para informação ao consumidor;

b) O preço unitário expresso em EUR/litro no caso das gasolinas, dos gasóleos e do GPL Auto, e em EUR/garrafa no caso do GPL engarrafado;

c) A quantidade fornecida, expressa em litros no caso das gasolinas, dos gasóleos e do GPL Auto e em número de garrafas no caso do GPL engarrafado;

d) As taxas e os impostos devidos, expressos em EUR/litro no caso das gasolinas, dos gasóleos e do GPL Auto, e em EUR/garrafa no caso do GPL engarrafado;

e) O valor de descontos aplicáveis;

f) A quantidade e o sobrecusto da incorporação de biocombustíveis, expressos em percentagem e em EUR/litro, respetivamente.

2 — Para efeitos da alínea d) do número anterior, devem ser identificados, relativamente ao total da fatura:

a) O Imposto sobre os Produtos Petrolíferos (ISP), que inclui, designadamente, o adicional ao ISP, o adicionamento sobre as emissões de CO₂ (Taxa de Carbono) e a contribuição de serviço rodoviário (CSR);

b) O Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA);

c) Outros que se venham a aplicar.

3 — Para efeitos da alínea f) do n.º 1, a quantidade deve respeitar a meta de incorporação de biocombustíveis fixada em diploma legal, e o sobrecusto da incorporação de biocombustíveis deve ter por base a fórmula de cálculo disponibilizada pela ENSE, com base no valor médio verificado no ano anterior, e ser divulgada pelos comercializadores nos conteúdos da informação a afixar e na sua página de internet, ao abrigo do Artigo 5.º e do Artigo 7.º

4 — Os valores constantes da fatura devem respeitar as unidades de cêntimo de euro.

5 — Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o conteúdo da fatura detalhada deve ser adaptado tendo em consideração as particularidades dos produtos comercializados, podendo acrescentar informação adicional relativamente a matérias que considerem relevantes.

Artigo 10.º

Rotulagem

1 — A fatura de combustíveis derivados do petróleo e de GPL Auto e engarrafado a disponibilizar nos postos de abastecimento de combustíveis deve incluir os elementos necessários para dar cumprimento às obrigações de rotulagem impostas por lei, designadamente:

a) A contribuição de cada fonte de energia primária utilizada a que corresponde o valor da fatura;

b) As emissões de CO₂ e outros gases com efeito de estufa, expressos em EUR/litro no caso das gasolinas, dos gasóleos e do GPL Auto, e em EUR/garrafa no caso do GPL engarrafado.

2 — A empresa fornecedora do comercializador de combustíveis derivados de petróleo e de GPL deve definir a(s) metodologia(s) de cálculo, devendo os comercializadores divulgar, através de afixação nos estabelecimentos e da sua página de internet, ao abrigo do Artigo 5.º e do Artigo 7.º, respetivamente, informação sobre o método utilizado para efeitos de cálculo das emissões de CO₂ e outros gases com efeito de estufa apresentados nas faturas de combustíveis derivados do petróleo, de GPL auto e engarrafado.

Artigo 11.º

Informação sobre meios de resolução alternativa de litígios

As faturas dos combustíveis derivados do petróleo e de GPL devem conter informação relativa aos meios e às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, designadamente a indicação dos endereços dos sítios na internet onde é possível consultar informação detalhada sobre esta matéria e aceder à lista completa das entidades competentes, incluindo o portal do consumidor da Direção-Geral do Consumidor.

CAPÍTULO IV

Disposições finais e transitórias

Artigo 12.º

Supervisão

A aplicação das regras definidas no presente regulamento são objeto de supervisão por parte das entidades competentes, designadamente através de ações de fiscalização da ENSE e de auditorias da ERSE.

Artigo 13.º

Entrada em vigor

1 — O presente regulamento entra em vigor decorridos 90 dias da data da sua publicação no *Diário da República*.



2 — Após a entrada em vigor do presente Regulamento, os comercializadores dispõem de um prazo máximo de 90 dias para emitir as faturas de acordo com as regras definidas no Capítulo III, e de um prazo máximo de 15 dias para afixar os elementos de informação de acordo com o conteúdo e regras estabelecidas no Capítulo II, conforme estabelecido nos Artigos 24.º e 25.º da Lei n.º 5/2018, de 11 de janeiro, respetivamente.

28 de janeiro de 2020. — O Conselho de Administração: *Maria Cristina Portugal* — *Mariana Oliveira* — *Pedro Verdelho*.

312977062