

eletricidade

eletricidade



**NOVAS REGRAS APLICÁVEIS  
À RESTITUIÇÃO DE CAUÇÕES AOS  
CONSUMIDORES DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS ESSENCIAIS**

água

água



**gás canalizado**

**gás canalizado**



Em vigor a partir de  
**16 de janeiro de 2015**

## RESTITUIÇÃO DE CAUÇÕES AOS CONSUMIDORES - NOVAS REGRAS

**D**e forma a tornar mais célere e eficaz o processo de restituição dos valores pagos relativos às cauções, foi recentemente publicado um diploma que cria para os prestadores dos serviços públicos essenciais obrigações



adicionais de informação aos consumidores, a quem as cauções não foram ainda restituídas, prorroga o prazo de devolução até final do ano de 2015, e atribui poderes de fiscalização às entidades reguladoras dos setores em causa.



(Decreto-Lei n.º 2/2015, de 6 de janeiro, que procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho, relativo às cauções prestadas no âmbito dos contratos de prestação de serviços públicos essenciais).



## A PARTIR DE 16 DE JANEIRO APLICAM-SE NOVAS REGRAS AO PROCESSO DE RESTITUIÇÃO DAS CAUÇÕES AOS CONSUMIDORES

A Direção-Geral do Consumidor divulga um conjunto de perguntas frequentes que ajudam a melhor conhecer os novos procedimentos.

### 👉 QUEM DEVE INFORMAR OS CONSUMIDORES DO DIREITO À RESTITUIÇÃO DA CAUÇÃO?

Compete aos prestadores dos serviços de eletricidade, gás canalizado e água incluindo as autarquias locais prestadoras destes serviços, informar os consumidores do direito de restituição da caução prestada, do prazo e do respetivo procedimento aplicável, incluindo os locais onde se encontram disponíveis as listas dos consumidores a quem a caução ainda não foi restituída.

### 👉 COMO SÃO INFORMADOS OS CONSUMIDORES?

Essa informação é prestada diretamente ao consumidor através:

- **do envio de carta ou de correio eletrónico** (para os consumidores que tenham aderido a esta forma de comunicação) pelo respetivo prestador de serviços, **podendo ainda ser efetuada em simultâneo com o envio da fatura;**
- **da divulgação, de forma ampla, das listas dos consumidores a quem a caução ainda não foi restituída** (nome completo do consumidor e o número do contrato de fornecimento), a partir do dia 16 de fevereiro até ao final de 2015.

## ➤ ONDE PODEM OS CONSUMIDORES CONSULTAR AS REFERIDAS LISTAS?

As listas são de acesso público a todos os consumidores e vão estar afixadas nas instalações de atendimento ao público dos prestadores de serviços, também devendo ser divulgadas nos respetivos sítios da Internet.

## ➤ SE UM CONSUMIDOR VERIFICAR QUE TEM DIREITO À RESTITUIÇÃO DE UMA CAUÇÃO, O QUE DEVE FAZER?

### **1.º passo:**

**O consumidor deve solicitar ao respetivo prestador do serviço (incluindo as autarquias locais prestadoras destes serviços) a emissão de uma declaração comprovativa do direito à restituição da respetiva caução, da qual obrigatoriamente consta:**

- a) A identificação do titular do contrato;
- b) A identificação da entidade fornecedora do serviço;
- c) O número do contrato;
- d) A morada de fornecimento;
- e) O valor da caução prestada.

### **2.º passo:**

**O consumidor deve enviar à Direção-Geral do Consumidor o pedido de reembolso acompanhado da declaração comprovativa do direito à restituição da respetiva caução passada pelo prestador de serviço, anexando também:**

- a) O número de identificação bancária (NIB), uma vez que a restituição da caução será efetuada por transferência bancária, para a conta e NIB indicada pelo consumidor;
- b) Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão\*.

\*No caso do requerente não ser o titular do contrato, deverá ser indicada a qualidade em que este formaliza o pedido (ex. de herdeiro), juntando cópia de documento comprovativo (ex. habilitação de herdeiros).

## ➤ **QUAL A FORMA DE FAZER CHEGAR ESTE PEDIDO À DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR?**

**Por carta:** Direção Geral do Consumidor  
Praça Duque de Saldanha, 31,3º 1069-013 Lisboa  
**Por e-mail:** [dgc@dg.consumidor.pt](mailto:dgc@dg.consumidor.pt)

## ➤ **ATÉ QUANDO PODE O CONSUMIDOR FAZER O PEDIDO DE RESTITUIÇÃO DA CAUÇÃO?**

Até ao dia 31 de dezembro de 2015.

## ➤ **O QUE DEVE O CONSUMIDOR FAZER SE O PRESTADOR DE SERVIÇOS NÃO CUMPRIR AS SUAS OBRIGAÇÕES RELATIVAS AO PROCEDIMENTO DE DEVOLUÇÃO DAS CAUÇÕES?**

O consumidor deverá denunciar esta situação às entidades competentes, consoante o serviço essencial em causa:

Eletricidade e gás natural:

**ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos**

[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

Gás GPL (canalizado):

**DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia**

[www.dgeg.pt](http://www.dgeg.pt)

Água:

**ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos**

[www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)

## ➤ SE O CONSUMIDOR TIVER EFETUADO UM PEDIDO DE DEVOLUÇÃO DA CAUÇÃO DIRIGIDO À DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR ANTES DE 16 DE JANEIRO DE 2015 TEM DE FAZER AGORA NOVO PEDIDO PARA QUE LHE SEJA DEVOLVIDA A CAUÇÃO?

As novas regras agora publicadas não prejudicam a apreciação por parte da Direção-Geral de todos os pedidos de restituição de cauções já apresentados pelos consumidores, desde que em data anterior à data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 2/2015, de 6 de janeiro. Assim, não é necessário o consumidor fazer novo pedido.

### AFINAL QUEM TEM DIREITO À RESTITUIÇÃO DA CAUÇÃO?

Os consumidores (domésticos) que tinham contratos de serviços (eletricidade; gás canalizado; água) celebrados até 1999, e cuja respetiva caução (caso tenha sido então cobrada) não lhe tenha sido restituída pelas entidades prestadoras destes serviços através de débito direto ou de acerto na fatura.

#### LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

**Decreto-Lei n.º 195/99**, de 8 de junho, alterado e republicado pelo **Decreto-Lei n.º 2/2015**, de 6 de janeiro - estabelece a proibição de exigência de caução para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes do fornecimento dos serviços públicos essenciais.

**Decreto-lei n.º 100/2007**, de 2 de abril - estabelece o regime aplicável à devolução das cauções que não foram restituídas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho.



## **CONTACTOS**

### **Direção-Geral do Consumidor**

Praça Duque de Saldanha, n.º 31

1069-013 Lisboa

Telefone: 21 356 46 00

Telecópia: 21 356 47 19

Endereço eletrónico: [dgc@dg.consumidor.pt](mailto:dgc@dg.consumidor.pt)

[www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

Facebook: <https://www.facebook.com/dgconsumidor>

janeiro 2015

**A reprodução total ou parcial dos textos e imagens requer a prévia autorização da Direção-Geral do Consumidor e implica a menção da sua proveniência.**