

- DEVOLUÇÃO DE CAUÇÕES COBRADAS AOS CONSUMIDORES PELOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ÁGUA, ELETRICIDADE E DE GÁS -

Informações gerais e Respostas às Perguntas Frequentes

- A Direção-Geral do Consumidor (DGC) procede, desde 2008, à restituição das cauções dos contratos de fornecimento de serviços de água, eletricidade e gás aos consumidores que o solicitem e que a elas tenham direito, nos termos do Decreto-Lei n.º 100/07, de 2 de abril, que alterou o Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho.

- **O prazo para solicitar a devolução das cauções** deveria terminar em maio de 2013 mas **foi prorrogado até dezembro de 2013**. Tal significa que os consumidores que ainda não efetuaram o pedido de devolução poderão fazê-lo até 31 de dezembro de 2013.

- Os pedidos de devolução de cauções são tratados por ordem de chegada à Direção-Geral do Consumidor, exigindo em muitos casos a realização de contactos adicionais com os consumidores, com vista à obtenção de esclarecimentos e informações que são necessárias à correta análise dos pedidos: por essa razão não é possível prestar respostas imediatas.
- Registou-se uma grande afluência de pedidos de devolução de cauções em 2012, especialmente ao longo do mês de dezembro, bem como um número muito significativo de insistências relativas a pedidos já apresentados. Este volume de trabalho e as múltiplas insistências junto da DGC, associados às diversas diligências que a análise de cada pedido exige ao serviço, comprometem a rápida análise e tratamento dos pedidos.
- Com o objetivo de simplificar o procedimento a Direção-Geral do Consumidor disponibilizou um **formulário eletrónico próprio** no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt, chamando a atenção para a leitura das perguntas e respostas que se encontram abaixo.
- **Não é possível à Direção-Geral do Consumidor prestar informação telefónica ou presencial sobre o direito à devolução de caução dos consumidores**, porque cada pedido exige uma análise cuidada de vários documentos e, frequentemente, a realização de vários procedimentos entre os quais se destacam:
 - ✓ A consulta de listas dos prestadores de serviços em causa;
 - ✓ O esclarecimento e/ou a confirmação de aspetos junto dos prestadores de serviços e/ou dos consumidores;
 - ✓ O envio de documentos comprovativos.

Se ainda não efetuou o pedido de devolução e pensa fazê-lo, leia atentamente as questões que se seguem de forma a compreender o procedimento adequado. Assim:

1. Tenho direito à restituição da caução?

Em princípio terá direito à restituição da caução paga se **o contrato de prestação dos serviços de água, de eletricidade e de gás for anterior ao ano de 1999** e se não aderiu ao pagamento das faturas por débito direto.

2. Como devo efetuar o pedido de restituição da caução?

O pedido de restituição pode ser efetuado por diversas formas, a saber:

- Mediante o preenchimento *online* de um formulário disponível no Portal do Consumidor, em www.consumidor.pt;
- Através de carta para a morada Praça Duque de Saldanha, n.º 31 – 3.º - 1069-013 Lisboa (Para o efeito existe uma carta-tipo disponível também no Portal do Consumidor);
- Através de mensagem por correio eletrónico para o seguinte endereço eletrónico: dgc@dg.consumidor.pt.

3. Como devo efetuar o pedido de restituição da caução?

A forma mais expedita é mediante o preenchimento *online* de um formulário disponível no Portal do Consumidor, em www.consumidor.pt.

- a) Ao entrar no Portal do Consumidor, na coluna à esquerda encontrará a frase “Pedido de devolução de cauções”(a cor-de-laranja);
- b) Quando clicar em cima dessa frase, irá abrir uma janela e é só preencher os dados que lhe são pedidos e anexar a digitalização da documentação necessária;
- c) No fim de tudo preenchido e anexado, deve clicar em “Enviar” e o pedido entra no sistema de registo informatizado da Direção-Geral do Consumidor;
- d) Após a devida análise, receberá sempre uma resposta formal da DGC na morada de contato que indicou, quer tenha ou não tenha caução a receber.

Em alternativa, poderá enviar uma carta, uma mensagem por correio eletrónico ou um fax para a Direção-Geral do Consumidor. Para o efeito existe uma carta-tipo disponível também no Portal do Consumidor.

O requerimento é enviado para a seguinte morada: Praça Duque de Saldanha, n.º 31 – 3.º - 1069-013 Lisboa ou por Fax: 213 564 719 ou ainda para o seguinte endereço eletrónico: dgc@dg.consumidor.pt.

No pedido de devolução, devem ser prestadas as seguintes informações:

- ✓ **Identificação do titular do(s) contrato(s);**
- ✓ **Identificação do requerente (caso não seja a mesma pessoa);**

[No caso do titular do contrato e do requerente não serem a mesma pessoa deverá ser indicado a qualidade em que este faz o pedido (grau de parentesco, habilitação de herdeiros, conforme aplicável)].

- ✓ **Entidade(s) fornecedora(s) do serviço: este dado é indispensável à apreciação do pedido;**
- ✓ **N.º(s) do(s) contrato(s) e/ou N.º(s) de cliente: este dado é indispensável à apreciação do pedido;**
- ✓ **Morada(s) de fornecimento;**
- ✓ **Número de identificação bancária (NIB) do requerente: este dado é indispensável à devolução da caução.**

O requerimento deverá ser acompanhado dos seguintes documentos:

- fotocópia/digitalização legível do Bilhete de Identidade do requerente;
- fotocópia/digitalização legível do cartão de contribuinte do requerente;
- fotocópia/digitalização legível do comprovativo do pagamento da caução do(s) contrato(s) de gás, se foi formalizado junto de um revendedor.

Obs.: Caso julgue conveniente, poderá enviar (também) fotocópia/digitalização legível do comprovativo do pagamento da caução ou de uma última fatura do(s) contrato(s) de eletricidade e água.

O pedido deve ser datado e assinado.

Atenção: O fornecimento das informações acima mencionadas é muito importante pois é através dessas informações que a DGC pode avaliar devidamente os pedidos de devolução que lhe são apresentados.

4. Em que casos pode não haver direito à devolução da caução?

Algumas entidades prestadoras daqueles serviços devolveram algumas cauções logo quando entrou em vigor o Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho, (diploma que proibiu a cobrança de cauções e obrigou as empresas fornecedoras a devolver as cauções até então cobradas).

Embora muitos consumidores não se tenham apercebido dessa situação, algumas devoluções foram efetuadas nessa altura por acerto de conta numa das faturas, abatendo o valor da caução ao montante que teria de pagar naquela fatura.

Noutros casos as cauções foram devolvidas diretamente para a conta bancária do consumidor/cliente dado que muitos aderiram ao pagamento das faturas por débito direto, casos em que as entidades tinham conhecimento de um NIB do cliente.

5. Porque é que não é possível saber imediatamente quais são os consumidores que têm direito à devolução das cauções?

Desde logo por razões relacionadas com a proteção de dados pessoais.

Quando entrou em vigor o Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho, as entidades prestadoras daqueles serviços foram obrigadas a elaborar e a publicitar nas Câmaras Municipais, nas Juntas de Freguesias, nas próprias entidades e até na internet as listagens dos consumidores a quem era devida a restituição de caução, durante um certo período de tempo.

Depois, por uma questão de proteção dos dados pessoais, essa informação não podia ficar para sempre disponível.

Como se chegou à conclusão que muitos consumidores não tinham tido conhecimento desta situação, o Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de abril, atribuiu essa tarefa à atual Direção-Geral do Consumidor, o serviço público responsável pela defesa dos direitos e interesses dos consumidores.

6. Se tiver direito à devolução, como é que é efetuada a restituição da caução?

A restituição da(s) caução(ões) será efetuada por transferência bancária, para a conta e NIB indicados pelo consumidor.