

Consumidor Direito + Grita

Fax: 3214-1112 • e-mail: consumidor.df@dabr.com.br

O número de reclamações acerca do fornecimento de eletricidade aumentou neste ano no Distrito Federal, em comparação a todo o ano passado, segundo registros do Procon-DF. Especialistas dão dicas sobre como resolver possíveis transtornos

Dicas

- O consumidor deve fazer contato com a companhia para registrar ocorrência e pedir imediata providência, sem se esquecer de anotar os números de protocolo;
- Caso a falta de energia seja frequente, o consumidor poderá reclamar na própria Ouvidoria da empresa ou junto à Agência Nacional de Energia Elétrica, além dos Procons e da Plataforma oficial de reclamações consumidor.gov.br;
- Em caso de danos, é importante que o consumidor registre, inicialmente, a ocorrência na concessionária e, caso a indenização ou reparo sejam negados, poderá reivindicar a reparação junto ao Poder Judiciário.



Problemas com queda de energia

» YASMIM VALOIS*

Transtornos envolvendo o fornecimento de energia elétrica não apenas inviabilizam várias atividades, como trabalhar ou estudar, mas também podem causar prejuízos materiais na vida do consumidor. A autônoma Raysa Dantas, 29 anos, sofre constantemente com esse tipo de situação na Candangolândia. Ela relata que, durante a pandemia, a falta de luz piorou, porque a rede ficou sobrecarregada em decorrência da quarentena, dos estudos on-line e do trabalho remoto. “Lutamos contra o problema há anos. Já recorremos à administração da nossa cidade e entramos em contato com a empresa responsável, mas, até o momento, o problema persiste”, indigna-se. Além disso, a autônoma ressalta que os moradores da região perderam muitos dias de trabalho, de estudos e tiveram danos em eletrodomésticos.

Segundo o Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF), desde o início do ano foram registradas 784 reclamações sobre o fornecimento de energia no Distrito Federal — em 2020, foram 504 queixas. Entre os principais problemas, destacam-se: vício de qualidade (serviço mal executado ou inadequado), serviço não fornecido, resolução de demandas via SAC (ausência de resposta ou excesso de prazo para resposta), cobrança indevida e dúvidas sobre cobrança ou reajuste.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) define que as concessionárias de energia elétrica são obrigadas a fornecer serviços adequados, seguros e contínuos, e, em caso de falha na prestação destes serviços, são obrigadas a reparar os danos causados aos consumidores. A Neoenergia Brasília assegura que tem

um compromisso com a melhoria da prestação do serviço, tendo realizado, já em 2021, investimentos na ordem de R\$ 70 milhões, quase 2,5 vezes mais que no mesmo período de 2020. “Todas as ações e investimentos já têm contribuído para melhoria de 9% no DEC, indicador que mede a qualidade de energia dos clientes. Considerando ainda o indicador de qualidade da energia no Distrito Federal, a empresa disponibiliza energia elétrica com continuidade em 99,9% do tempo, considerando 12 meses”, ressalta a empresa.

Para ressarcimento de danos elétricos, a distribuidora segue as determinações da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). O cliente deve fazer a solicitação por meio do teleatendimento (116) ou presencialmente, com horário marcado, em um dos postos de atendimento no NaHora.

A Neoenergia destaca, ainda, que foi apresentado na última sexta o plano de ações para o período chuvoso de 2021 e 2022, com ações de curto, médio e longo prazos que envolvem inspeção, manutenção, melhorias e instalação de tecnologias na rede elétrica do DF para melhorar a robustez do sistema e reduzir o volume de interrupções ao cliente.

Legislação

Segundo o advogado Walter Viana, especialista em direito do consumidor, em caso de falta de energia elétrica, o consumidor deve verificar se os disjuntores estão na posição ligada, acionar interruptores de modos diferentes e também conferir se há energia elétrica nos vizinhos. “Isso ajuda a identificar se, de fato, há uma interrupção no fornecimento de energia ou se há um problema distinto na própria residência, a

exemplo de defeito na instalação. Constatada a falha no fornecimento de energia, o consumidor deve fazer contato com a companhia para registrar a ocorrência e pedir imediata providência, sem se esquecer de anotar os protocolos, que serão de grande valia, se for necessário pleitear reparação de danos”, afirma.

O especialista frisa que o corte de energia deve sempre ser acompanhado de aviso prévio ao consumidor. A ausência do aviso torna o corte inadequado, e a empresa pode responder pelos danos causados aos consumidores. O corte da energia é diferente da interrupção. No primeiro, há o inadimple-

mento do consumidor e, no segundo, um desligamento para manutenção ou situações inesperadas, como caso fortuito ou força maior.

O advogado Ricardo Morishita ressalta que, caso haja demora no restabelecimento do serviço, é necessário que o consumidor faça contato com a companhia, registre esta demora e anote os protocolos. O especialista também pontua que o Código de Defesa do Consumidor garante que os danos materiais e morais causados pelas concessionárias de energia devem ser reparados.

“É imprescindível que o consumidor, inicialmente, registre a ocorrência

na concessionária, e, caso a indenização ou reparo sejam negados, poderá reivindicar a reparação junto ao Poder Judiciário. A queima de aparelhos elétricos em decorrência da oscilação de energia é regulamentado pela Aneel. O consumidor pode reclamar na sua distribuidora de energia no prazo de 90 dias do ocorrido, e a empresa tem até 10 dias para verificar o equipamento. Depois disso, ela tem o prazo de 15 dias para responder ao pedido de indenização ou reparação do consumidor”, pontua o advogado.

*Estagiária sob a supervisão de Adson Boaventura

UNIDAS LOCADORA ALUGUEL DE VEÍCULO

» AURÉLIO MADURO
ASA SUL

O servidor público Aurélio Maduro, 45 anos, morador da Asa Sul, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar que há dois meses fez a reserva de um veículo provisório na empresa Unidas Locadora até a chegada do modelo, na modalidade por assinatura. Segundo o servidor, o veículo estava agendado para o dia 9 de agosto, às 8h30, porém, a empresa não disponibilizou o automóvel conforme o combinado inicialmente. “Ao falar com a gerente do local, a mesma foi grosseira, elevando o seu tom de voz, e o atendente pouco ajudou. Pediram-me para voltar ao meio-dia”, conta. Ao realizar o check-in no veículo, foi verificado que o mesmo estava sujo, e ao conduzi-lo, apresentava ruídos ao frear, por estar desalinhado. Aurélio comenta que a ouvidoria ofereceu uma lavagem por não ter outro carro disponível. “Acontece que o problema é maior que esse. Até o momento, não vi interesse de ninguém em resolver a situação, apenas desculpas. Todo o processo tem causado uma série de aborrecimentos”, finaliza.

Resposta da empresa

A Unidas Locadora informa que foi realizada a



substituição temporária do veículo que o consumidor alegou estar sujo. “Realizamos novamente a troca pelo veículo limpo e isentamos o cliente do custo de um tanque de combustível.”

Comentário do consumidor

“A empresa fez os reparos após ser acionada por vários canais de comunicação. O que seria desnecessário, se a loja da qual o veículo foi retirado tivesse um bom atendimento.”

CORREIOS ENTREGA DE ENCOMENDA

» JONATHAN BRITO
GUARÁ II

O geógrafo Jonathan Brito, 40 anos, morador do Guará 2, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar de entregas feitas pelos Correios. Ele conta que o entregador teve uma conduta inesperada. “O carteiro tocou a companhia e desci correndo do 4º andar, porque eles têm fama de não esperar. Quando abri a porta do prédio, o carteiro teve uma atitude muito estranha: fechou a porta e gritou para não abri-la, e nem se certificou se era eu mesmo quem estava pegando a encomenda”, relata. “O caso ocorreu em junho. Um mês depois, ele esperava por outro produto, que não chegou a ser entregue, e foi até a agência dos Correios, no Guará 1, para solucionar o caso. Lá, ele foi orientado a resolver o problema pela internet. “No site, eles só respondem depois de três dias que a encomenda é entregue. Mas eu não recebi o produto. Não sei o que houve, se entregaram a encomenda para outra pessoa, sem perguntar o nome”, explicou. Também em julho, o geógrafo esperava por mais uma entrega, e uma vizinha foi quem o avisou para pegar o pacote, que estava jogado no corredor.

Resposta da empresa

Os Correios confirmaram que os dois produtos foram entregues no endereço

informado nas encomendas. A empresa disse que vai apurar a conduta do empregado na hora da entrega e reforçou que, devido aos protocolos de prevenção à covid-19, está suspensa a assinatura para quem recebe a encomenda. “Desde março de 2020, está suspenso o recolhimento de assinatura do recebedor no momento da entrega de objetos. Para comprovação de entrega, o carteiro realiza a baixa no sistema de rastreamento com registro fotográfico do objeto”, informa a empresa. Em caso de endereços situados em coletividade, as entregas são realizadas por meio de caixa receptora única residencial, com apoio de um porteiro, zelador ou outra pessoa destinada a esse fim, não sendo obrigatória a entrega ao destinatário do objeto.

Comentário do consumidor

“Confirmando a entrega do objeto com final 581 BR, mas não confirmo o recebimento da encomenda final 135 BR. A suspensão do recolhimento de assinatura e essa margem de tolerância de endereço deixam claro que é bem provável que o objeto tenha sido entregue no prédio ao lado. Quanto à conduta dos entregadores, fico satisfeito de os mesmos receberem orientações adequadas. A meu ver, essa portaria não é adequada e nem eficaz nesta região. Apesar do transtorno do objeto não entregue, fui ressarcido e não pretendo reavê-lo. Posso considerar finalizada a questão. Eles citaram o registro fotográfico, mas esse registro não é do meu prédio.”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- Breve relato dos fatos
- Nome completo, CPF, telefone e endereço
- E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
- No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
- Fax: (61) 3214-1112

Telefones úteis

Anatel 1331 Anac 0800 725 4445 ANP 0800 970 0267 Anvisa 0800 642 9782 ANS 0800 701 9656 Decon 3362-5935 Inmetro 0800 285 1818 Procon 151 Prodecon 3343-9851 e 3343-9852