

Consumidor Direito + Grita

Especialistas alertam que o consumidor deve acionar de imediato a concessionária, reunir provas do dano e não se precipitar levando o aparelho ao conserto antes do retorno da reclamação

O que fazer quando a queda de energia danifica eletrodomésticos

» LAÍZA RIBEIRO*

Após os dias de muito calor, a chuva se torna o momento mais esperado pelos brasileiros. Além de trazer um clima mais fresquinho, ela devolve o verde às cidades e reabastece os reservatórios. Apesar dessas vantagens, chuvas intensas também podem trazer prejuízos, entre os quais a queda de energia e, com ela, o risco de eletrodomésticos danificados.

O especialista em direito do consumidor Stefano Ferri afirma que as pessoas que sofrem com a queda de energia ou de raios e têm seus aparelhos danificados podem ser ressarcidas, desde que o dano tenha tido origem na rede de distribuição de energia. “A responsabilidade da concessionária é objetiva, ou seja, não depende de culpa, desde que o problema esteja relacionado à prestação do serviço”.

Maria das Dores é moradora do Gama há mais de 20 anos, e não é a primeira vez que passa por essa dor de cabeça. Ela conta que, por conta das chuvas fortes, sempre toma alguns cuidados assim que percebe o céu se fechando, mas nem sempre consegue evitar que seus aparelhos sejam atingidos. “Foi bem no dia em que meu filho estava me acompanhando em um exame, não parecia que ia chover. Então, nós fomos sem tirar as coisas da tomada”, relembra.

Ela relata que, após a chuva intensa, sua geladeira e televisão ‘queimaram’ com a descarga elétrica, além do motor do portão eletrônico. “Chegamos em casa e estava tudo sem energia. Eu pensei que essa era a causa das coisas não estarem ligando. Quando foi no dia seguinte, meu filho acordou para trabalhar e viu que a geladeira não estava funcionando e nem a TV estava ligando. Foi aí que ele saiu verificando aparelho por aparelho para saber o que estava estragado.”

Segundo Stefano Ferri, para que o ressarcimento seja efetuado, o consumidor deve apresentar provas de que o aparelho foi danificado pela descarga elétrica, e não por falhas ou defeitos já presentes. Para isso, o consumidor deve apresentar a nota fiscal do produto, laudo técnico ou o orçamento da assistência autorizada que indique o motivo da queima. Além disso, é importante



Veja para onde ligar

- » Solicitações sobre danos podem ser feitas por meio do telefone 116, pelo WhatsApp (61) 3465-9318 ou de forma presencial em um dos postos de atendimento da Neoenergia.
- » A Defesa Civil tem agentes distribuídos em regiões administrativas (RAs) mais sensíveis sediados em quartéis do Corpo de Bombeiros (CBMDF), como Ceilândia, Taguatinga, Sobradinho, Santa Mariae Núcleo Bandeirante.
- » Em caso de emergência, o cidadão deve acionar o Corpo de Bombeiros pelo 193 ou a Defesa Civil pelo 199. Também é recomendado que o alerta sobre riscos seja ativado, enviando o CEP via SMS para 40199.

apresentar documentos que comprovem a data e a hora do dano. “Esses elementos permitem à concessionária verificar a compatibilidade do evento com registros da rede elétrica”, diz Ferri.

Condomínios

O designer Rafael Oliveira mora em um condomínio em Sobradinho e também sentiu no bolso como a queda de um raio pode fazer um estrago. Ele conta que estava trabalhando quando a chuva começou e, em questão de minutos, se intensificou. “Eu trabalho de casa, então, não tinha muito o que fazer. De repente, caiu um raio e tudo ficou escuro. Foi um clarão e um barulho de estalo bem alto”, diz Rafael.

Sem energia em casa, o designer precisou esperar um dia

inteiro para retornar às atividades, mas percebeu que estava sem nenhum sinal de internet. “Eu liguei na operadora para saber o que poderia ter acontecido. Quando o técnico chegou, constatou que o modem e o roteador haviam ‘fritado’ e eu teria que adquirir um novo. Eu tentei pedir o ressarcimento, mas não prossegui, pois iria demorar muito para ter os meus aparelhos de volta, e eu precisava da internet o mais rápido possível”.

A advogada Danielle Biazzi explica que, em situações como a de Rafael, a responsabilidade pode variar entre o condomínio e o proprietário do imóvel. “Se o dano for nas áreas comuns, a responsabilidade é do condomínio. Se for em unidades, será do proprietário do imóvel ou do morador”. Na ausência de equipamentos como

para-raios, cuja instalação deve ser do condomínio, a responsabilidade também é do condomínio.

Quando temos nossos aparelhos danificados, a urgência para realizar a substituição é, sem dúvida, enorme. Mas para garantir que você tenha seus direitos atendidos, abrir um protocolo em casos de queda de raio é essencial. “Um dos principais erros do consumidor é deixar de abrir protocolo por dano elétrico junto à concessionária de energia em até 90 dias do ocorrido, pois a ausência de atendimento nestes casos é o que justificará eventual ação de reparação do dano posterior”, diz a advogada.

Documentos e prazos

Para evitar ficar no prejuízo, atente-se aos documentos que você precisa ter em mãos na hora de abrir o chamado na empresa de energia, como números de RG, CPF, ano e modelo de fabricação do produto, pois são eles que irão comprovar que o seu aparelho foi danificado pela queda do raio, e não por algum outro defeito presente nele.

“Importante, também, é não se precipitar e encaminhar o aparelho para conserto antes da vistoria pela concessionária, garantindo que eles terão acesso ao eletrodoméstico ainda danificado, podendo periciá-lo”, relembra Danielle.

Na hora de solicitar o ressarcimento, a Neoenergia solicita alguns dados para realizar a análise do pedido. Anote a marca, o modelo e o número de série do seu equipamento, informe a data provável do dano e a descrição do problema, podendo ser uma análise técnica ou não.

O prazo para solicitar essa compensação é de até cinco anos após a provável data do dano, mas a velocidade na qual sua solicitação será respondida vai depender de quando o protocolo foi aberto. A resposta será enviada no prazo de 15 dias para solicitações feitas em até 90 dias. Aquelas que passarem desse prazo têm 30 dias para receberem uma resposta.

Caso o pedido seja aprovado, o ressarcimento será realizado em até 20 dias após a confirmação. Para evitar mais exaustão durante o processo, o ideal é que a solicitação seja feita assim que o dano for percebido.

»VIVO MENSAGENS INSISTENTES

O consumidor José Bonifácio relata ter recebido uma quantidade exagerada de mensagens promocionais da operadora de telefonia Vivo. Ele conta que tem o número desde 1993 e, por isso, a empresa tem acesso ao número. A quantidade de mensagens causa desgaste e exaustão emocional. O consumidor também alega que não é possível realizar o bloqueio no recebimento das ofertas indesejadas. “A Vivo me envia cerca de 10 mensagens por dia por SMS de ofertas comerciais! E não tem como bloquear! Não aguento mais!”.

Resposta da Empresa:

» “A Vivo informa que o cadastro do cliente foi incluído na badlist da Vivo, em que a linha não recebe contato



da operadora para oferta de serviços e promoções. A atualização em todas as plataformas da Vivo tem prazo de até 30 dias. A Vivo informa, ainda, que tentou falar com o sr. José Bonifácio, mas não conseguiu contato para prestar os esclarecimentos necessários. A Vivo busca sempre cuidar da experiência do cliente fim a fim, revisando as principais jornadas que causam impacto, oferecendo uma experiência integrada em todos os canais com um atendimento resolutivo. Por meio do App Vivo, o cliente pode realizar o autoatendimento ou, se preferir, conversar com especialistas pelo chat. Conta, ainda, com mais de 1,8 mil lojas em todas as regiões do país, além da Central de Relacionamento, pelo 10315. Caso seja necessário, a Ouvidoria também está disponível pelo telefone 0800 775 1212.”

» Resposta do Consumidor:

» “Após as reclamações, eles pararam de enviar as mensagens.”

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@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) 3214-1146

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