

## Consumidor Direito + Grita

# Relação de consumo essencial

» LUIZ FRANCISCO\*

**C**obrança excessiva, negatização por débito inexistente, cortes indevidos e falta de abastecimento são as situações mais comuns envolvendo companhias de água e de energia elétrica. Esses casos são incoerentes com a obrigação das concessionárias em entregar eficiência, segurança e qualidade. Isso significa que, por serem vitais para a dignidade humana, água e luz devem ter a distribuição realizada corretamente.

As relações entre fornecedoras e cidadãos também são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Nesse contexto, as empresas respondem pelas falhas, que podem gerar danos morais, materiais e indenizações. O lojista Francisco Gil foi um dos que foram indenizados após um corte de fornecimento de água sem aviso prévio.

O consumidor conta que recebeu duas cobranças irregulares, o que resultou em multa. “Eu entrei com recurso, pois estavam me cobrando por algo sem sentido. Enquanto o processo administrativo acontecia, eles suspenderam o fornecimento de água”, relata o lojista. “Normalmente, eles avisam sobre essa interrupção mas, nesse caso, não recebi informação nenhuma.”

Gil entrou com ação na Justiça, onde pediu pela exclusão da multa e condenação da companhia ao pagamento de indenização por danos morais. A causa do consumidor foi ganha, porque a concessionária violou o direito à informação.

De acordo com o advogado Max Kolbe, especialista em direito do consumidor, a notificação prévia para interrupção por inadimplência deve ser formal e clara. Ele explica que o corte deve ser feito no prazo de 15 dias após o aviso prévio e não pode ocorrer de surpresa. “A lei proíbe os cortes às sextas-feiras, sábados, domingos, feriados e vésperas de feriado”, afirma.

Max Kolbe esclarece, ainda, que, após o pagamento, a religação do serviço deve observar os prazos regulatórios. Para as companhias de água, os períodos dependem da agência local, mas a demora injustificada após a quitação caracteriza

falha na prestação de serviço. A situação também vale para as concessionárias de energia elétrica, que disciplinam prazos específicos de acordo com o local e com a solicitação após o acerto de contas, mas o descumprimento pode gerar compensação regulatória e indenização se houver dano concreto.

O advogado afirma que cabe pedido de indenização por dano moral se o consumidor teve o serviço cortado por engano, estando com a conta paga. “A razão é simples: não se exige que a pessoa prove sofrimento extraordinário para demonstrar que ficar sem água ou sem energia por erro da concessionária viola a dignidade, a confiança legítima e a continuidade do serviço essencial”, declara o advogado. Por incrível que pareça, essa situação ocorreu com o estudante Luís Moreira, que teve a energia do apartamento interrompida.

Segundo ele, a companhia tinha ordem de cortar a luz de uma residência, que possuía contas pendentes e fazia parte do mesmo condomínio. “Eu morava no Bloco C e o outro morador ficava no Bloco B, no mesmo número de apartamento”, relata o estudante. “O corte aconteceu na terça-feira e voltou na sexta.” Luís Moreira narra que teve dificuldade em resolver a situação e que faltou ao trabalho para ir à agência, para resolver o problema.

O estudante diz que não processou a companhia por ser um esforço “maior”, mas o advogado Max Kolbe afirma que essa situação não pode ocorrer, porque as concessionárias prestam serviços públicos essenciais, ou seja, esses órgãos devem cumprir a lei corretamente. “Quando ela cobra errado, corta indevidamente, ameaça, demora, ignora prova de pagamento ou transforma serviço essencial em instrumento de constranger, isso deixa de exercer regulação contratual legítima e passa a praticar abuso indenizável”, explica.

### Ressarcimento

O especialista informa que, em casos de queima de eletrodoméstico por queda, oscilação ou retorno brusco de energia, o consumidor tem direito de pedir

Por serem vitais para a dignidade humana, os serviços de água e luz devem ter a distribuição realizada com qualidade, segurança e eficiência, respeitando o Código de Defesa do Consumidor (CDC)



ressarcimento do produto à distribuidora, com prazo de cinco dias. Essa obrigação é regida pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), que também permite que o cliente possa consertar o equipamento por conta própria antes da vistoria técnica, sem perder a garantia.

“A concessionária não pode negar o ressarcimento apenas porque o consumidor consentou o aparelho antes da vistoria, especialmente em casos urgentes, como geladeira, freezer ou equipamento de trabalho”, afirma. “O consumidor deve guardar laudo técnico, nota fiscal, fotos, ordem de serviço e prova da oscilação, queda ou retorno brusco de energia.”

O advogado explica que consumidores com pacientes em internação domiciliar ou pessoas dependentes de equipamentos elétricos vitais possuem uma proteção reforçada, mas a residência deve ser cadastrada junto à distribuidora com documentação médica para que a companhia adote uma cautela especial. “A própria Aneel informa que consumidores com equipamentos indispensáveis à vida devem receber comunicação prévia de interrupções programadas, pois a falha pode deixar de ser apenas patrimonial e passar a envolver risco à vida”, esclarece Max Kolbe.

No contexto das concessionárias de água, a culpa é alterada em alguns casos. Vazamento oculto dentro do imóvel é de responsabilidade do consumidor pela instalação interna, mas isso não significa que a companhia pode realizar cobranças cegas e abusivas. Segundo o especialista, se o cliente tem a prova de vazamento não aparente, conserto, ausência de má-fé e água

não lançada na rede de esgoto, é defensável pedir revisão na fatura e abatimento proporcional da tarifa de esgoto, conforme a norma local e a prova técnica.

Mas se a falta prolongada de serviço obriga a residência ou o condomínio a contratar outras formas de abastecimento, o valor pode ser cobrado judicialmente da companhia pois há falha na prestação, com ausência de justificativa adequada. “Nesse caso, trata-se de dano material, comprovado por nota fiscal, recibo, ata condominial, comunicados e protocolos”, confirma o advogado.

### Cobranças

Se a fatura tem um valor superior à média histórica, Max Kolbe orienta que o consumidor não ignore a conta, registre reclamação “imediatamente”, peça revisão da leitura e compare o consumo dos últimos 12 meses. Caso haja um risco de corte, o usuário pode pagar com ressalva ou pedir tutela de urgência. “No Distrito Federal, por exemplo, a norma da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do DF (Adasa) prevê o direito de apresentar reclamação e solicitar revisão em até 90 dias da apresentação da fatura”, explica.

No caso da companhia ter cobrado um valor abusivo e o consumidor pagou com medo do corte e depois comprovou o erro, o advogado afirma que o cliente tem direito à restituição do valor pago indevidamente e à devolução em dobro, mas pode ser revertida se a concessionária provar que o engano ocorreu por questões externas.

O advogado sugere que, para resolver a situação de maneira rápida, o cidadão deve agir em “três frentes”. “Primeiro, registrar protocolo formal na concessionária; segundo, reclamação na agência reguladora competente, como Aneel para energia e Adasa no Distrito Federal para água e saneamento; terceiro, Procon, quando houver prática abusiva. Se houver corte indevido, risco de corte, paciente em home care, valor impagável ou negativa de religação, o caminho mais efetivo é o Juizado Especial Cível com pedido de liminar”, recomenda Max Kolbe.

Em nota, a Caesb reforçou que água e saneamento são serviços essenciais à população e, por isso, “mantém canais permanentes de atendimento para acolher, orientar e solucionar demandas dos usuários com agilidade e eficiência”. Em situações em que o cliente se sinta prejudicado, a Caesb orienta que o primeiro passo seja o registro da manifestação por meio de seus canais oficiais, como a Central de Atendimento 115, o site institucional e o aplicativo da companhia.

“Sempre que o consumidor tiver dúvidas, questionamentos ou não concordar com a prestação de algum serviço da distribuidora, ele pode entrar em contato, via Ouvidoria da empresa, por meio do site oficial (Canal Ouvidoria Neoenergia Brasília), garantindo uma análise criteriosa e independente da demanda”, afirma a Neoenergia, também em nota.

\*Estagiário sob supervisão de Tharsila Prates

### » ALIEXPRESS

## DEVOLUÇÃO

Osmar Bruno Carneiro relata um problema em uma compra feita pelo site AliExpress. Em fevereiro, ele adquiriu um carregador portátil, mas, ao abrir a embalagem, percebeu que havia recebido apenas a carcaça do produto, sem funcionalidade. Ao tentar realizar a devolução, não obteve sucesso e busca o reembolso de R\$ 15,85, valor pago pelo item.

### Resposta da empresa

» “O AliExpress informa que realizou o reembolso que, de acordo com a política da plataforma, é efetuado entre três e 20 dias úteis. A empresa informa que tentou contato com o cliente pelos canais informados por ele, porém não obteve sucesso. O AliExpress lamenta pelo ocorrido e se coloca à disposição para oferecer a melhor experiência de compra para seu consumidor”, afirma, em nota.

### Comentário do consumidor

» “Recebi um crédito no mesmo valor da compra, mas não consigo sacar o dinheiro, então terei que usá-lo para comprar outro produto. Além disso, não recebi nenhum contato da empresa.”



### » SHEIN

## DIFICULDADE COM REEMBOLSO

Giovanna Caminha relata ter dificuldade em adquirir reembolso de compra na Shein. “Comprei três calças e, quando chegaram, o tecido não era igual ao do anúncio. Agora, não encontro um atendente humano, e só fica um robô dando opções inúteis. Preciso de reembolso e não consigo ter acesso”, conta o consumidor.

### Resposta da empresa

» “A Shein informa que está apurando a questão para oferecer a melhor solução ao caso, que não reflete os padrões de serviço que a empresa busca constantemente oferecer. A companhia reforça que os consumidores estão no centro de todas as decisões e que se dedica para atender às necessidades de todos os clientes “com cuidado e eficiência”.

### Comentário da consumidora

» Giovanna Caminha conseguiu entrar em contato e foi reembolsada.

### 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@abr.com.br](mailto:consumidor.dfg@abr.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