Empresas recebem 19 mil queixas após apagão e são notificadas pelo Procon

A Fundação Procon-SP notificou nesta segunda-feira (14/12) todas as empresas de energia elétrica que atuam no Estado de São Paulo. O órgão pede que as companhias prestem esclarecimentos a respeito do atendimento que está sendo prestado aos consumidores afetados pelo apagão ocorrido no dia 10 de novembro.

Segundo dados fornecidos pelas empresas, nos seis primeiros dias após o blecaute, 19 mil usuários registraram queixas sobre eletrodoméstico e/ou eletroeletrônicos queimados. O objetivo do Procon-SP é resguardar, de forma coletiva, o direito das pessoas prejudicadas com a queda de eletricidade e que não foram atendidas de maneira adequada pelas concessionárias.

Além dos esclarecimentos, as empresas devem elaborar e implementar um plano de ação para atendimento aos consumidores afetados. Para isso, deverão observar as normas do Código de Defesa do Consumidor, bem como as condições e prazos estipulados nas Resoluções Aneel 61/2004 e 360/2009. De acordo com o Procon-SP, as empresas devem, também:
— Disponibilizar e/ou ampliar canais diferenciados de atendimento, além dos habitualmente existentes, visando à agilidade na solução das demandas;

— Informar ao consumidor, em todos os canais possíveis de atendimento, sobre a possibilidade de ressarcimento, em razão dos danos sofridos em decorrência da sobrecarga do sistema elétrico (perturbação no sistema elétrico);

— Informar os consumidores que possuem produto em garantia (de fábrica, estendida, etc.) quanto à necessidade de apresentar previamente orçamento em rede de assistência técnica autorizada, na hipótese de reparo autorizado;

— Informar constantemente os consumidores sobre como prevenir os danos elétricos comuns aos casos de retorno após queda de energia, devido à sobrecarga no sistema;

— Informar ostensivamente que, na hipótese de resposta negativa, o consumidor poderá recorrer à ouvidoria da concessionária, à agência reguladora estadual (ARSESP) ou à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);

— Solucionar os casos apresentados pelos consumidores, de forma imediata e célere, não se restringindo apenas aos prazos determinados na Resolução 360/2009;

— Priorizar tratamento dos danos ocasionados a produtos diretamente relacionados à preservação da vida e saúde do consumidor (Ex: Equipamentos eletromédicos);

— Caso não ocorra a vistoria, enviem a resposta ao consumidor em 15 dias, contados da data do registro do pedido, informando sobre como será realizado o ressarcimento ao consumidor;

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

De acordo com o Procon-SP, o rol de recomendações criado pela entidade é uma forma de atuação preventiva e coletiva e os itens foram elaborados com base na legislação vigente (Lei 9.192/95, CDC, Resoluções Aneel).

Procon-SP Orienta
De acordo com a Resolução 360/2009, da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), o consumidor deve registrar o fato junto aos canais disponibilizados pela concessionária para atendimento (internet, telefone, pessoalmente, etc.), no prazo de até 90 dias, especificando quais os equipamentos foram danificados. A empresa deverá abrir processo específico de indenização.

A concessionária tem 10 dias corridos para inspecionar o equipamento danificado (nos casos de equipamentos utilizados para acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos, esse prazo é de um dia), 15 dias para apresentar, por escrito, resposta ao pedido e 20 dias para providenciar o ressarcimento.

A empresa deve informar ao consumidor a data e o horário aproximado da inspeção ou disponibilização do equipamento. Caso não ocorra essa vistoria, o prazo para resposta será de 15 dias contados da data da solicitação do ressarcimento.

O consumidor não deve reparar o equipamento danificado, salvo nos casos em que houver autorização prévia e formal da concessionária, bem como impedir ou dificultar sua inspeção, pois poderá perder o direito à indenização.

Se o consumidor tiver dificuldade em registrar pedido de ressarcimento, ou em ser atendido nos prazos fixados, pode procurar o Procon-SP, o órgão de defesa do consumidor de seu município ou o poder Judiciário.

Os postos de atendimento pessoal da Fundação Procon-SP na capital paulista localizam-se dentro do Poupatempo Sé (Pça. Do Carmo, s/n), Poupatempo Santo Amaro (Rua Amador Bueno, 176/258) e Poupatempo Itaquera (Av. do Contorno, 60 – ao lado da Estação Itaquera do Metrô).

A comunicação por cartas deve ser encaminhada à Caixa Postal 3050, CEP 01061-970 e por fax ao telefone (11) 3824-0717. O consumidor também pode procurar o órgão de defesa do consumidor de seu município. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Procon-SP*.

Date Created
14/12/2009

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.