

Balcão do CONSUMIDOR

SÉRIE TIRE SUAS DÚVIDAS

Para que a compra e a venda de produtos e serviços ocorra adequadamente, conheça seus direitos e deveres como consumidor.

QUEDA DE ENERGIA

Independente de culpa, a concessionária de energia de sua região deve ser responsável pela reparação dos danos causados aos aparelhos eletroeletrônicos em razão de queda de energia, nos termos dos arts 14 e 22 Código do Consumidor (CDC) e com a resolução normativa nº499/2012 da Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica)

DICAS:

- Segundo a resolução 414/10 da Aneel (agência nacional de energia elétrica), o consumidor tem até 90 dias corridos, a partir da ocorrência do dano, para buscar a solução de seu problema junto à concessionária de energia, contudo o CDC garante o prazo de 5 anos para procurar a reparação de danos.

- O consumidor pode requerer o ressarcimento diretamente com a empresa por qualquer meio de comunicação fornecido (telefone, e-mail, etc.).
- A empresa possui 10 dias corridos para verificar o aparelho danificado (a contar do momento em que foi notificada pelo ressarcimento), excepcionalmente se o eletroeletrônico danificado for usado para conservar produtos perecíveis ou medicamentos, o prazo se torna de 1 dia útil.
- Depois da verificação, a empresa possui 15 dias para informar se o seu pedido foi aceito ou não:
- Se a resposta for sim, o consumidor pode ser ressarcido em dinheiro, conserto ou substituição do equipamento danificado. O prazo para ressarcimento é de 20 dias a partir da data de retorno da empresa.
- Se a resposta for não, a concessionária deve informar os motivos pelos quais negou o pedido, e tornar o consumidor ciente que pode apelar a agência reguladora estadual ou a Aneel.

- Pela resolução da Aneel, a empresa fica desobrigada a ressarcir se constatar que o dano foi causado pelo próprio consumidor, pelo modo como foi instalado, se o problema alegado não for condizente com a causa ou se o próprio consumidor buscar reparar o dano. Por sua vez, o CDC entende que algumas dessas práticas concedidas pela agência são abusivas.

- O art 16, VI do CDC prevê que no caso de danos imateriais, o consumidor pode buscar ressarcimento e se não for atendido pode buscar o Procon ou ingressar com uma ação judicial.

Consumidor (a), fique atento! Você também é um fiscal da lei. Caso seus direitos não sejam respeitados, denuncie aos órgãos competente.

ONDE RECLAMAR?

Balcão do Consumidor – Passo Fundo

BR 285 Km 292,7 – Campus I. Bairro São José

Passo Fundo/RS

CEP: 99052-900

Telefone: (54) 3316-8518

E-mail: consumidor@upf.br

PROCON – Passo Fundo

Av. Gen. Neto, N° 443 – 5° Andar – Centro

Passo Fundo – RS, 99010-023

CEP: 99010-023

Telefone: (54) 3313 – 1818

E-mail: procon@pmpf.rs.gov.br

MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL:

Reclamações coletivas de consumo

R. Bororós, 89 – Vila Lucas Araújo,

Passo Fundo – RS

CEP: 99010-000

Telefone: (54) 3313-5330



PPGDireito
Programa de Pós-Graduação
em Direito
Faculdade de Direito - FD