

## **GELADEIRA QUEIMOU QUANDO VOLTOU A ENERGIA**

Leitora Mônica (Mairinque): *“faltou luz na minha rua e quando voltou minha geladeira queimou. Minha vizinha disse que a dela também queimou no ano passado, que foi a maior burocracia e que no final de tudo ela teve que comprar outra. Chamei um moço que conserta geladeiras aqui no bairro para fazer um orçamento e vi que o prejuízo foi grande, praticamente seria melhor eu comprar outra. Meu marido está desempregado e vive ‘fazendo bicos’ e eu sou professora (o Senhor sabe que não recebemos uma maravilha de salário) enfim, não posso ficar sem geladeira e não tenho como pagar o conserto ou comprar outra. Atualmente estou com uma geladeira emprestada da minha sogra e toda vez que vou trabalhar fico morrendo de medo de faltar energia e queimar essa também. O que posso fazer para resolver essa situação?”*

Página | 1

Resposta do Prof. Ricardo Cabezón: Prezada Professora Mônica, sua situação tem guarida tanto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) quanto na Resolução 360/2009 Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

Situações como essa de queima de geladeira, televisores, modem, bomba de aquário, computador, rádio-relógio (enfim equipamentos eletrônicos e elétricos que ficam ligados permanentemente na tomada) normalmente acontecem quando há retorno do fornecimento de energia elétrica com uma voltagem maior do que a normal (hipóteses de sobrecorrente ou sobretensão), após uma interrupção do serviço.

O Artigo 22 do CDC assevera que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. O Parágrafo único também observa que nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código. Em outras palavras, em casos dessa natureza a responsabilidade pelos reparos é da concessionária que presta serviços de fornecimento de energia elétrica na região.

Nesse sentido, é importante que tente primeiramente um contato junto a CPFL de Mairinque (veja o telefone de contato no verso de sua conta ou no site [www.cpf.com.br](http://www.cpf.com.br) a fim de noticiar o que houve e pedir orientações para ressarcimento. Entretanto, você deve atentar para o prazo de até 90 dias da queima do aparelho para estabelecer contato solicitando providências.

Via de regra, a partir de sua comunicação eles devem agendar a ida de um técnico à sua residência para que realize um laudo apontando a provável causa da queima de seu refrigerador, o qual, por ser um bem essencial a orientação da ANEEL é para que ocorra em 24 horas. Ao realizar o contato junto a concessionária não se esqueça de anotar o nº do protocolo de sua reclamação.

Feito o laudo se houver constatação de que a queima se deu por sobrecorrente ou sobretensão, a concessionária tem o dever de observar a opção de ressarcimento do

consumidor a qual poderá mediante o conserto ou troca do produto avariado, como também pelo ressarcimento em dinheiro do produto. Se eventualmente, nessa fase do processo o consumidor já tiver contratado serviço de reparo do refrigerador ele poderá pleitear o custeio do conserto.

Se eventualmente a concessionária demorar a responder o seu pedido ou se negar a indenizá-la sem qualquer motivo, você pode ligar na ouvidoria da CPFL; se dirigir ao Procon com uma cópia do laudo feito; ou mesmo procurar um advogado para que ingresse com uma ação por indenizatória em virtude dos prejuízos que vem sofrendo.

É importante destacar que se forem detectados problemas na rede elétrica de sua casa, será afastada a possibilidade de conserto e reparação dos prejuízos pela Concessionária e mesmo que você recorra dificilmente terá reconhecido seu direito em virtude dessa situação. Boa sorte e obrigado por escrever.

-----  
Texto publicado no periódico "O DEMOCRATA" em 05/04/2012 com circulação em São Roque, Mairinque, Alumínio, Araçariguama, Ibiúna e Vargem Grande Paulista.  
-----

### **Atenção:**

**O presente artigo é protegido pelas normas de direito da propriedade intelectual. Ao reproduzir parte ou a integralidade do presente texto deverá ser consignado na bibliografia:**

CABEZÓN, Ricardo de Moraes. *Dúvida de Leitores "Geladeira queimou quando voltou a energia"*. Disponível no site: <http://www.cabazon.com.br> acessado em \_\_/\_\_/\_\_