

PROCON: Concessionárias devem ressarcir consumidor por danos provocados pela rede elétrica



Empresas de energia são responsáveis em caso de queima de equipamento por variações abruptas de voltagem.

Raios e trovoadas provocam instabilidade na rede elétrica e muitas vezes equipamentos conectados à tomada são afetados e chegam a queimar. Se isso acontecer em sua casa, saiba que a Resolução 1.000 da Agência Nacional de Energia Elétrica e o Código de Defesa do Consumidor garantem a você o direito ao ressarcimento por parte da concessionária de energia.

O coordenador do Procon da Assembleia, Marcelo Barbosa, orienta que o primeiro passo é entrar em contato com a empresa para formalizar a reclamação. Para isso, é necessário apresentar vários documentos, entre eles a nota fiscal do equipamento, provando assim que ele foi adquirido antes da ocorrência da queima. “Por isso é muito importante que o consumidor guarde todas as notas fiscais de seus produtos eletroeletrônicos não apenas durante o período de garantia, pois o prazo para pedir o ressarcimento à concessionária de energia elétrica é de cinco anos”, alerta Barbosa.

As demais informações que devem ser prestadas pelo consumidor são, entre outras: marca e modelo do equipamento danificado, data e horário prováveis da ocorrência do dano e canal de contato preferido, dentre os ofertados pela distribuidora.

“Ao registrar sua reclamação, o consumidor não deve se esquecer de exigir o protocolo”, lembra Barbosa, pois trata-se de uma prova de que o cliente tentou resolver a questão de forma amigável com a empresa.

A distribuidora terá então dez dias, contados a partir da data da solicitação do ressarcimento, para providenciar uma das seguintes ações: fazer verificação in loco do equipamento danificado (se for uma geladeira ou outro equipamento que armazene alimentos perecíveis ou medicamentos, o prazo é um dia útil); retirar o equipamento para análise ou; solicitar que o consumidor encaminhe o aparelho para uma oficina credenciada.

A seguir, a companhia tem mais 15 dias para informar se aceita ou não o pedido do consumidor. Esse prazo passa para 30 dias se a reclamação tiver sido feita após mais de 90 dias da data provável da ocorrência do dano elétrico. Caso o pedido seja autorizado, a empresa terá mais 20 dias para providenciar a reparação ou fazer o ressarcimento. No total, portanto, o prazo para que seja dada a solução ao problema não pode passar de 60 dias.

Foto: Divulgação

<https://jornalpanfletus.com.br/cp3.masterix.inf.br/noticia/6356/procon-concessionarias-devem-ressarcir-consumidor-por-danos-provocados-pela-rede-eletrica-em-27/06/2026-03:01>