

## **A REPARAÇÃO DE DANOS DAS CONCESSIONÁRIAS DE ENERGIA ELÉTRICA: QUEDA DE ENERGIA PROVOCA QUEIMA DA BIOS**

Gilmara Cristina Campos Rocha<sup>1</sup>  
Vitor Cesar Campos Morschbacher<sup>2</sup>  
Gilmara Pesqueiro Fernandes Mohr Funes<sup>3</sup>

### **RESUMO**

Este artigo demonstra uma abordagem na reparação de danos das concessionárias de energia elétrica, que provocou a queima da Bios de um computador. As medidas protetivas direcionadas para o consumidor, buscam melhor implementar a regulamentação das relações jurídicas de consumo, abordando a necessidade de um equilíbrio para melhor transacionar produtos e serviços. Demonstra-se a importância do Direito do Consumidor, discorrendo conceitos e aplicabilidades, bem como as medidas de proteção ao consumidor nas relações jurídicas, analisando sobre os princípios básicos do Direito do Consumidor mencionados no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor brasileiro, lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. A metodologia com base na revisão bibliográfica, mediante a utilização de livros, artigos, periódicos, doutrinas e jurisprudências correlatas ao tema proposto. Dentre os resultados esperados, são descritas as medidas protetivas ao consumidor que teve a Bios de seu computador queimada, mediante a queda de energia de uma companhia de energia elétrica. Como resultados busca-se avaliar a reparação de danos materiais e morais causados pela concessionária de energia elétrica.

**Palavras chave:** Reparação. Danos. Energia Elétrica. Bios. Medidas Protetivas.

### **1 INTRODUÇÃO**

O presente trabalho apresenta como proposta uma abordagem sobre a reparação de danos causados pelas concessionárias de energia elétrica aos seus usuários.

Devido as constantes quedas e oscilações de energia elétrica, que muitas vezes provocadas pelas chuvas que costumam ocorrer em determinadas épocas do ano, e muitas vezes as referidas chuvas provocam raios e trovões, proporcionando prejuízos à população em geral. Desta forma, torna-se comum notar determinados

---

<sup>1</sup> Formada em Letras Licenciatura Plena – Língua Portuguesa/Inglês (Faculdade UNOESTE) de Presidente Prudente-SP. Pós graduada em Comércio Exterior (Faculdade UNIANDRADE), Especialização em Metodologia do Ensino Superior (FAMEC), Magistério da Educação Básica (Faculdades Integradas Espírita) e Educação Especial e Inclusiva (FACINTER). Aluna do 10º. período do Curso de Direito da Faculdades Integradas Santa Cruz.

<sup>2</sup> Aluno do 2º. período do Curso de Ciências Contábeis da Faculdades Integradas Santa Cruz.

<sup>3</sup> Professora e Coordenadora do Curso de Direito da Faculdades Integradas Santa Cruz.

problemas, principalmente com equipamentos eletrônicos. Sendo assim, os consumidores que se sentirem lesados devido à queima de produtos como computador, por exemplo, que foi ocasionado pela queda de energia ou sobrecarga, tem como direito solicitar o ressarcimento junto à concessionária de energia elétrica, conforme a resolução 414/2010 da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL, 2017).

Entende-se que o consumidor possui o direito de procurar a concessionária de energia elétrica e buscar a reparação do dano causado pelos produtos avariados ou até mesmo a perda total do equipamento, ocasionado pela falta de energia por motivos fortuitos ou por temporais, isso é regulamentado pela ANEEL e pelo Código de Defesa do Consumidor. Por outro lado, a empresa (concessionária de energia elétrica) tem o direito também de ir até a casa do reclamante para realizar um laudo que possa identificar a causa da queima e assim tomar as devidas providências.

Sendo assim, busca-se melhor investigar qual a abrangência o Código de Defesa do Consumidor, assim como avaliar as informações como os termos de garantias que possam existir entre as partes, deverá inserir um compromisso mediante os termos do contrato firmado, atuando sobre o contexto do princípio da boa fé nos contratos.

Desta forma, o consumidor deve encontrar os aspectos de proteção, bem como os limites inseridos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), visando pormenorizar a responsabilidade das ofertas divulgadas para a aquisição de produtos e serviços que encontram-se dispostos ao consumidor.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 FUNDAMENTOS DOUTRINÁRIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR**

A estruturação do Código de Defesa do Consumidor ocorre mediante a presunção de vulnerabilidade do consumidor, sendo esta absoluta ou não. Na busca de melhor remediar esta deficiência, sendo a função social do Estado à edição das normas que possam possuir a capacidade de melhor reestabelecer o equilíbrio em

uma relação existente entre consumidor e fornecedor, de forma economicamente, onde inicia com determinada desvantagem por parte do consumidor.

Sendo assim, na visão do jurista Antônio Carlos Efig, a base estrutural de uma relação jurídica está constituída por dois elementos, um subjetivo e outro objetivo, descreve ainda que:

O elemento subjetivo se refere às pessoas que estão num dos polos da relação jurídica. Tem-se aqui, as figuras do sujeito ativo (aquele que pode exigir um agir) e do sujeito passivo (aquele que se encontra numa situação de sujeição jurídica). Por outro lado, o elemento objetivo consiste no objeto sobre o qual recai a relação jurídica, o qual se subdivide, em objeto imediato (ato ou negócio jurídico que viabilizará o alcance do bem da vida pretendido) e objeto mediato (o bem da vida, que pode ser um objeto ou interesse público) (EFING, 2011, p.54).

Claúdia Lima Marques esclarece que duas correntes doutrinárias podem ser claramente determinadas, quanto à definição do campo de aplicação do CDC: os finalistas e os maximalistas, sendo que:

Os finalistas, pioneiros do consumerismo, a definição do consumidor é o pilar que sustenta a tutela especial, agora concedida aos consumidores (...). Já os maximalistas veem nas normas do CDC, o novo regulamento do mercado de consumo brasileiro, e não nas normas orientadas para proteger somente o consumidor não profissional (MARQUES, 2003, p.67).

Na visão de Thierry Bourgoignie, Professor da Faculdade de Ciência Política e Direito da Universidade do Quebec à Montreal, no Canadá, o direito em ação requer a legislação de segurança dos produtos seja efetivamente implementada. Diz ainda que,

Garantir que todos os bens e serviços oferecidos ao consumidor, os quais circulam no mercado, sejam seguros é o propósito último da fiscalização do mercado. Instalar uma fiscalização de mercado compreensível e eficaz tem se tornado uma política de preocupação prioritária em todos os países do mundo. Além do mais, regionalização do mercado enfatiza a necessidade de iniciativas regionais concernentes a controles de segurança de produtos à divisão de competências entre autoridades regionais e nacionais (BOURGOIGNIE, 2010, p.76).

A malha de proteção do CDC ocorre de forma tão abrangente que, além dos consumidores individual e coletivamente considerados e dos equiparados, vem a se

estender a tutela para terceiros, isto é, vítimas ou sucessores (art. 91) (ALMEIDA, 2009, p.44).

Desta forma, o Código de Defesa do Consumidor – CDC, tem por finalidade máxima regular as relações de consumo, razão pela qual impende que seja aclarado o que vem ser relação de consumo (EFING, 2011, p.55).

Sendo assim, as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de forma mais favorável ao consumidor. Entende-se que as relações de consumo são bilaterais, onde pressupõe de um lado o fornecedor, que pode tomar a forma de fabricante, produtor, importador, comerciante e prestador de serviço, isto é, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços a terceiros. E do outro lado, aparece a figura consumidor, subordinado às condições e aos interesses impostos pelo titular dos bens ou serviços, no atendimento de suas necessidades de consumo (ALMEIDA, 2009).

É possível verificar que o art. 6º, VIII, do CDC, visa garantir o pleno exercício do direito de defesa do consumidor, isto é, busca estabelecer que a inversão do ônus da prova, deverá ser deferida no momento que a alegação por ele apresentada seja de forma verossímil ou quando se constata a sua hipossuficiência econômica. O artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor apresenta rol exemplificativo, e não taxativo, dos direitos básicos do consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos assegurados à proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX – (vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral (BRASIL, 2017).

Entende-se que o direito do consumidor consiste em direito fundamental do cidadão, positivado no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor, sendo um direito positivo de atuação do Estado na sua proteção. Já o art. 12 do CDC, resguarda os direitos do consumidor desde que este prove que o produto ou serviço por ele adquirido realmente lhe causaram dano moral ou material, resguardando também o fornecedor mediante comprovação das provas fornecidas pelo consumidor.

O art.13 do CDC trata da responsabilidade do comerciante ou fornecedor perante seus consumidores. Já o art.14 do mesmo código, aborda as empresas cuja atividade principal é a prestação de serviços, empresas nas quais a responsabilidade civil é do prestador de serviços, independentemente da culpa (MARQUES, 2014).

Deste modo, o Código de Defesa do Consumidor confere meios jurídicos que objetivam atenuar as distorções derivadas da vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Nesse sentido, podem-se destacar cinco princípios, quais sejam, i) irrenunciabilidade de direitos: segundo o qual são nulas as cláusulas contratuais que importem renúncia pelo consumidor dos direitos que lhe são assegurados; ii) equilíbrio contratual: como um dos valores fundamentais do sistema de proteção contratual, revela que nenhuma oneração excessiva poderá ser imposta aos consumidores, que não podem ficar em situação desvantajosa; iii) transparência: direito de prévio e completo conhecimento do conteúdo do contrato, os quais devem ser redigidos de forma clara e com destaque para as cláusulas limitativas de direitos; iv) interpretação favorável ao consumidor: em caso de uma disposição contratual comportar mais de uma interpretação, a que trazer maiores vantagens ao consumidor terá preferência sobre as demais; v) execução específica dos contratos de consumo: autoriza o juiz a adotar toda e qualquer medida que viabilize o atingimento do efeito concreto pretendido pelas partes (COELHO, 2013, p.126-130).

Atualmente, denominam-se contratos de consumo todas aquelas relações contratuais ligando um consumidor a um profissional, fornecedor de bens ou serviços. Essa terminologia tem como mérito englobar a todos os contratos civis e mesmo mercantis, nos quais, por estar presente em um dos polos da relação um consumidor, existe um provável desequilíbrio entre os contratantes. Este desequilíbrio teria reflexos no conteúdo do contrato, daí nascendo a necessidade do direito regular tais relações, de modo a assegurar o equilíbrio dos direitos e obrigações das partes, harmonizando as forças do contrato através de uma regulamentação especial (COELHO, 2013).

## 2.2 PRINCÍPIOS NORTEADORES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Os princípios inseridos nas relações de consumo visam a busca de soluções de forma mais rápida para os casos concretos. Na visão de Jorge Alberto Quadros de Carvalho Silva (2003, p.63), as técnicas legislativas foram abordadas visando “fundamentar-se em princípios, meio julgado mais célere e adequado para a solução de lides modernas, dada a complexidade de sua natureza”.

No que se refere ao Código de Defesa do Consumidor com o intuito em implementar o equilíbrio e a justiça contratual, consagrando os princípios aplicados a todos os contratos de consumo. Dentre estes princípios citam-se: a) da transparência; b) da confiança; c) da boa fé objetiva; d) da equidade ou do equilíbrio contratual absoluto; e) da isonomia ou da vulnerabilidade do consumidor; f) da função social do contrato.

O princípio da transparência encontra-se inserido no art. 4, caput do CDC,

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios.

De acordo com o art. 4 do CDC, o mesmo busca encontrar um reequilíbrio das relações consumistas, visando à harmonia e proporcionando maior transparência das relações do contrato (SILVA, 2003). Em suma o referido princípio

da transparência proporciona ao fornecedor o dever de evidenciar ao consumidor, as características, bem como o conteúdo do contrato.

O princípio da boa fé objetiva tem como finalidade demonstrar a confiança recíproca entre os contratantes. Este princípio encontra-se de forma fundamentada no art. 4º, inc. III:

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo [...], atendidos os seguintes princípios: III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (BRASIL, CDC, 2017).

Entende-se que o princípio da boa-fé tem como significado a transparência obrigatória quando abordados aos contratantes, caracterizando como um respeito obrigatório aos interesses do outro contratante. Este princípio prima pela ação de forma positiva do parceiro contratual, demonstrando forte relacionamento ao parceiro contratual mais fraco, viabilizando as condições necessárias para o desenvolvimento de uma vontade liberta e racional (SILVA, 2003).

### 2.3 REPARAÇÃO DE DANOS CAUSADOS PELAS CONCESSIONÁRIAS DE ENERGIA ELÉTRICA

Um problema que tem uma ocorrência muito comum aos usuários de energia elétrica encontra-se na oscilação de energia que pode provocar a queima de aparelhos eletrônicos e eletrodomésticos. Entende-se que a oscilação de energia ocorre geralmente durante temporais ou devido à falta de manutenção da rede elétrica. A ANEEL mediante a Resolução Normativa nº 499/2012 define por meio de um procedimento administrativo que deve ser seguido pelo usuário de energia elétrica, no momento que algum equipamento elétrico venha sofrer algum dano ou avaria em decorrência de falta de energia ou da sua oscilação. A citada Resolução altera o módulo 9 do Procedimento de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST) (ANEEL, 2017).

De acordo com a Resolução Normativa 360/2009 que foi revogada pela Resolução Normativa 414/2010 pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL),

os prazos e os procedimentos para atendimento pelas concessionárias de energia em casos de ressarcimento e reparação de danos provocados em produtos e equipamentos dos usuários de serviços das concessionárias de energia elétrica (ANEEL, 2017).

Sendo assim, o consumidor deve fazer o seu pedido de ressarcimento, e reparação do equipamento danificado no prazo em até 90 dias da data da ocorrência. A concessionária deverá efetuar ainda a vistoria nos aparelhos danificados no prazo de até 10 dias a partir da data da solicitação. Já os equipamentos que acondicionam alimentos e medicamentos terá o prazo de 1 dia útil. E por fim, posterior a vistoria, a concessionária terá prazo de 15 dias corridos para o encaminhamento de uma resposta de forma escrito (ANEEL, 2017).

O referido módulo 9 do PRODIST, aborda algumas regras gerais que deve ser observadas. Segue na integra o item 4 do Módulo 9:

#### 4 CRITÉRIOS GERAIS E RESPONSABILIDADES

4.1 A distribuidora é obrigada a receber todas as solicitações de ressarcimento de danos elétricos, assim como analisá-las segundo as normas aplicáveis.

4.2 A análise deve concluir sobre a responsabilidade da distribuidora pelo dano reclamado.

4.2.1 A responsabilidade da distribuidora em ressarcir os danos elétricos causados a seus consumidores ocorre independentemente de dolo ou culpa.

4.3 A solicitação de ressarcimento de dano elétrico somente pode ser indeferida pelas situações expressas neste Módulo, cabendo exclusivamente à distribuidora a responsabilidade por reunir prova da ocorrência destas situações.

4.3.1 A não comprovação destas situações impede o indeferimento da solicitação.

4.4 Todo o processo deve ocorrer sem que o consumidor seja obrigado a se deslocar do município onde se localiza a unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do mesmo.

4.5 São responsabilidades da distribuidora:

- a) Disponibilizar meios para o recebimento de solicitações de ressarcimento de dano elétrico dos seus consumidores;
- b) Fazer análise imparcial das solicitações, sempre de acordo com normas pertinentes;
- c) Prestar informações aos consumidores acerca do direito de ser ressarcido por danos ocorridos em função dos serviços de energia elétrica;
- d) Solicitar ao consumidor, em tempo hábil, todas as informações necessárias à análise da solicitação;
- e) Emitir Resposta por escrito ao consumidor e ressarcir-lo pelos danos reclamados, exceto nos casos de indeferimento previstos neste Módulo; e
- f) Organizar e manter um processo específico para cada solicitação de ressarcimento de dano elétrico;

Após o dano ocorrido, o consumidor terá o prazo de 90 (noventa) dias para uma solicitação do procedimento de ressarcimento junto à distribuidora. Se a

solicitação for registrada após o referido prazo, a concessionária de energia elétrica deverá emitir parecer que indefere a análise; isto é, se for intempestiva, não será verificado se o dano foi em decorrência de uma omissão ou conduta da concessionária. Interessante que mesmo o dano ter sido causado pela concessionária ela esta isenta de responsabilidade, pois o consumidor não realizou o registro dentro do prazo previsto.

E caso a solicitação seja tempestiva, a concessionária deverá realizar uma análise onde será verificada a existência do dano reclamado, bem como as prováveis causas do dano. Essa análise poderá concluir se há responsabilidade da concessionária pelos danos causados. Desta forma, torna-se possível observar nos critérios gerais a responsabilidade da concessionária de energia elétrica deverá ocorrer de forma independentemente de culpa ou dolo, isto é, a responsabilidade objetiva. A concessionária poderá ainda se eximir do ressarcimento caso provar que se enquadra nos critérios previsto no Módulo 9, podendo excluir a responsabilidade da concessionária.

Excluem a responsabilidade da concessionária as seguintes hipóteses previstas no item 4 do Módulo 9:

4.1 Independentemente dos exames de tempestividade, de existência do dano ou nexos causal, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise nos casos em que:

- a) Antes da Resposta, houver pendência de responsabilidade do consumidor por mais de 90(noventa) dias consecutivos e este tiver sido devidamente cientificado conforme regulamentação vigente; ou
- b) A perturbação que tenha dado causa ao dano reclamado tiver ocorrido em função de Situação de Emergência ou de Calamidade Pública decretada por autoridade competente, devendo a cópia do ato de decreto ser encaminhada ao consumidor em anexo à Carta de Indeferimento;

Por fim, a hipótese prevista na letra “a” já foi examinada acima, e deve ser analisada a hipótese prevista na letra “b”. Em situação de emergência a excludente de responsabilidade da concessionária, poderá perceber mediante um forte temporal com raios e trovões. Sendo assim, a referida queda de um raio e conseqüentemente a queima de um aparelho elétrico poderá se enquadrar na hipótese prevista na letra “b”, resultando que a concessionária estaria embasada por uma excludente de responsabilidade; segundo o entendimento da concessionária de energia.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Realizado o presente artigo, torna-se possível compreender que os consumidores devem cada vez mais buscar os seus direitos, assim como tomar as medidas cabíveis quando identificar que foi lesado.

Analisando o ressarcimento de danos materiais e morais em casos de equipamentos avariados ou ainda perda total destes, tem o direito de reparação destes danos junto às concessionárias de energia elétrica. Desta forma, o Código de Defesa do Consumidor resguarda ao consumidor em relação a danos materiais, como por exemplo, em casos em que há prejuízos na execução de um trabalho. E assim, poderá ser possível a solicitação de reparar os danos junto à concessionária, ou ainda procurar um órgão de defesa do consumidor e em última instância recorrer à Justiça.

Os mecanismos de defesa do consumidor no ordenamento jurídico brasileiro, vem adotando uma posição cada vez mais sólida para solucionar os problemas advindos deste tipo de reparação de danos.

Os casos devem ser analisados de forma isolada pelo ordenamento jurídico brasileiro, ressaltando que as decisões proferidas nos casos concretos, buscam-se priorizar pela finalidade maior do direito, independente da concretização do judiciário.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 7 ed., rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009.

ANEEL – Agencia Nacional de Energia Elétrica. **Resolução Normativa 414, de 09 de setembro de 2010**. Estabelece as condições gerais de fornecimento de energia elétrica de forma atualizada e consolidada. Disponível em: <<http://www.aneel.gov.br/documents/656877/14486448/bren2010414.pdf/3bd33297-26f9-4ddf-94c3-f01d76d6f14a?version=1.0>>. Acesso em: 25 out. 2017.

ANEEL – Agencia Nacional de Energia Elétrica. **Resolução Normativa 499, de 03 de julho de 2012**. Disponível em:< <http://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren2012499.pdf>> Acesso em: 25 out. 2017.

BOURGOIGNIE, Thierry. **Sistemas de fiscalização do mercado e segurança dos produtos de consumo**. *Revista de direito do consumidor*. 2010, RDC 76.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de Setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)> Acesso em: 22 out.. 2017.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de direito comercial**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Manual de direito comercial: direito da empresa**. 25 ed., São Paulo: Saraiva, 2013.

EFING, Antônio Carlos. **Fundamentos do direito das relações de consumo**. 3 ed. Curitiba: Juruá, 2011.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2003.

MARQUES, Cláudia Lima. **Revista de Direito do Consumidor**. 95 (23). São Paulo, set.-out, 2014.

SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. **Código de Defesa do Consumidor anotado e legislação complementar**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.