

Entrevista da Semana Bruno Valim - 'Consumidores da Enel têm direito a compensação'

entrevista da semana

Bruno Valim
Coordenador do GT Procon Regional do Consórcio Intermunicipal do Grande ABC

'Consumidores da Enel têm direito a compensação'

RENAN SOARES
renansoares@dgabc.com.br

Com muito trabalho nas últimas semanas, principalmente com a Enel, após o apogio registrado no dia 3 de novembro, que afetou 556 mil imóveis no Gran-

de ABC, Bruno Valim fala ao Diário sobre também alhar para os problemas futuros.

Valim é coordenador do GT (Grupo de Trabalho) Procon Regional, do Consórcio Intermunicipal do Grande ABC, grupo criado para fortalecer e integrar os

Procons municipais da região. Ainda com a Enel no radar, já que a empresa pediu 30 dias para esclarecimentos, o líder do GT já discute ações para proteger o consumidor durante o Natal, e ainda dá dicas para clientes contra fraudes.



RAIO X

Nome: Bruno Ferreira Valim
Idade: 26 anos
Local de nascimento: Sorrito André
Formação: Direito
Hobby: Corrida de rua
Local predileto: Roma, Itália
Livro que recomenda: A Metamorfose, de Franz Kafka
Personalidade que marcou sua vida: Ada Pellegrini Gravenor
Profissão: Advogado
Onde trabalha: Procon Municipal de Mauá, Associação Procon Paulista e Consórcio Intermunicipal do Grande ABC

Como o Procon avalia a eficácia das medidas propostas pela Enel em resposta a reclamações anteriores? Como foi o plano de contingência apresentado?

A Enel informou que o tema está em fase de estudo e que deve ser concluído no prazo de 30 dias. No ofício que enviamos à Arsep (Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo), solicitamos que a agência audite as informações que foram apresentadas pela Enel São Paulo. O Consórcio Intermunicipal do Grande ABC, através do GT Procon Regional, enviou ofícios às agências reguladoras que respondem ao tema, assim como ao Procon-SP (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor), a fim de acompanhar e, tão logo seja divulgado, avaliar o teor do plano para a eventual adoção das medidas administrativas cabíveis. Após a análise do estudo enviado pela Enel, como medidas nós podemos listar: uma nova notificação pedindo esclarecimentos e detalhamento caso haja alguma lacuna em relação a esse estudo; em segundo momento, caso haja de fato uma afronta aos direitos e princípios que regulam o direito do consumidor, nós podemos montar e encaminhar um ofício ao Ministério Público para serem tomadas medidas judiciais contra a Enel. Podemos listar também um pedido de fiscalização específico enviado ao Procon-SP, com base no convênio que há entre as instituições, para que ela apure se houve alguma afronta ao consumidor na conduta da Enel.

Quais são os principais desafios percebidos na promoção de um serviço de qualidade por parte dessa empresa, segundo a análise do Procon?

Sob a minha análise, há alguns pontos a serem listados. Entre eles, considero como principais desafios a antecipação e previsão de eventos meteorológicos com potencial de dano à rede de distribuição energética; distribuição estratégica das equipes de atendimento em relação à área de abrangência da Enel São Paulo, levando em consideração a logística de deslocamento e regiões com histórico de criticidade; e a elaboração e conse-



"No ofício que foi enviado à Arsep, solicitamos que a agência audite as informações apresentadas pela Enel."

ção de um plano de contingência que se mostre eficaz para o atendimento dos consumidores afetados por interrupções não programadas do serviço de fornecimento de energia elétrica, como ocorreu no início de novembro.

Qual é o procedimento adotado pela Enel para lidar com reclamações e insatisfações dos clientes em relação aos serviços prestados?

Em resposta ao ofício suscitado pelos dirigentes que integram o GT Procon, a Enel São Paulo afirmou que o procedimento para atender às solicitações de ressarcimentos de danos está em simetria com o disposto em normativa da Anel (Agência Nacional de Energia Elétrica) e o Módulo 9 das Prodist (Regras e Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica). No tocante a melhoria, a Enel afirmou que atualmente investe na modernização da rede - instalação de redes compactas (Space Cable), religadores automáticos de energia, redes subterrâneas, Self-Healings, novas subestações e

manutenções preventivas.

Como o GT Procon avaliou os dados enviados pela Enel sobre o apagão? O GT entende que o problema, segundo os dados da Enel, de 556 mil imóveis impactados no região, teve uma dimensão muito grande?

A partir dos dados e números encaminhados pela Enel em resposta ao ofício enviado pelo GT Procon, foi possível entender a dimensão do evento que aconteceu no dia 3, e quantos consumidores foram afetados em razão da interrupção do serviço de energia elétrica. Sobre indícios, ainda é preciso apurar mais detalhes, levantar informações e aguardar o estudo que será enviado pela Enel, para que se chegue a uma conclusão. O que é fato é que os consumidores da Enel têm direito a compensação, desde que atingidos os requisitos, e que devem ficar atentos às próximas faturas porque essas compensações podem ocorrer de forma automática, e caso não ocorram, os clientes devem e podem se socorrer nos Procons municipais.

Nas últimas semanas, o Diário ouviu diversas reclamações de condutores, além de apurar in loco denúncias contra a concessionária Ecovias. Existe, assim como a Enel, a possibilidade de a empresa ser convocada a se explicar?

O GT Procon Regional, do Consórcio, apura demandas, seja através da volumetria dos casos registrados durante os atendimentos, seja a partir de matérias jornalísticas, e as discute em suas reuniões ordinárias mensais. A atividade do GT Procon se dá através de ações coordenadas de seus integrantes. É importante dizer que a circunscrição de atuação se limita à soma daquelas referentes a cada um dos municípios consorciados (Grande parte das áreas do Sistema Anchieta-Imigrantes estão em São Bernardo, que não faz parte do Consórcio). O Código de Defesa do Consumidor prevê, em seu artigo 55, parágrafo 4º, a possibilidade de expedição de notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor.

Na relação com bancos, os moradores são clientes/consumidores. É possível notar certa culpabilidade destes clientes nesta relação, como em caso de fraudes, por exemplo, como o GT analisa essa relação?

É fato que as fraudes bancárias são consumadas a partir de processos complexos, que envolvem uma série de etapas e múltiplos agentes em conluio para o fim criminoso. Em que pese não ser cabível imputar qualquer espécie de culpa concorrente à vítima por tais golpes, é indispensável que o consumidor adote cautelas antes de realizar pagamentos, contratações e outras transações bancárias. Tendo-se em vista o papel fundamental da educação para o consumo, o GT Procon Regional, do Consórcio Intermunicipal do Grande ABC, para além de visitar o tema em suas reuniões, realiza eventos informativos regulares para o fim de instruir a população sobre seus direitos e como proceder diante de situações adversas envolvendo o tema.



"É indispensável que o consumidor adote cautelas antes de realizar pagamentos, contratações e transações."

Quais as orientações para os consumidores evitarem fraudes eventuais relacionadas a serviços bancários?

Podemos citar algumas delas, como, por exemplo: não informe suas senhas bancárias a terceiros; seja do aplicativo ou do cartão; caso receba uma ligação suspeita, desligue e entre em contato com a central de atendimento da instituição através dos canais indicados no site do banco; no verso do cartão; desconfie de mensagens de texto ou e-mails solicitando confirmação ou dados pessoais/bancários; faça downloads e instale programas apenas de sites que você reconheça; só solicite a segunda via de um boleto ou fatura pelo site oficial da instituição responsável pela emissão do documento; confira os dados do beneficiário antes de finalizar o pagamento ou a transação bancária; nas agências, apenas aceite ajuda de funcionários uniformizados e identificados por crachá da instituição.

As compras de Natal estão chegando. Quais as principais orientações do GT Procon aos consumidores?

Temos algumas orientações a dar. Como, por exemplo: analise pormenorizadamente as condições de pagamento oferecidas, as taxas de juros cobradas e os prazos para quitação; calcule se a compra de determinado item não irá comprometer o orçamento; pesquise se o fornecedor possui boa reputação; desconfie de preços muito baixos ou promoções relâmpagos, pois os criminosos se valem de apelos para induzir o consumidor a erro; dê preferência a fornecedores que tenham sites e plataformas com informações sobre o CNPJ, canais de atendimento e endereço físico.

Haverá operações especiais de fiscalização e monitoramento de preços?

Sim. Para além do roteiro de cada um dos órgãos integrantes do GT Procon, do Consórcio Intermunicipal Grande ABC, a região contará com operações especiais nas mídias conduzidas pela Funda-

ção Procon-SP. As operações acontecem *in loco*, nos comércios distribuídos nas cidades que integram o Consórcio. As datas serão mantidas em sigilo, para que se garanta a fidelidade da operação, e o objeto principal são as lojas que se preparam para atender essa alta do volume de vendas em decorrência do Natal.

A Black Friday registrou vendas em queda pelo segundo ano consecutivo. É possível fazer um balanço sobre as principais reclamações referentes ao evento?

A partir da análise dos dados disponíveis até o presente, as principais reclamações se referem ao atraso na entrega ou não recebimento do produto; maquiagem do desconto; mudança de preço ao finalizar a compra; pedido cancelado após a finalização da compra; e produto recebido diverso do pedido, incompleto ou danificado.

A imagem da Black Friday ainda pode melhorar? Como o Procon orienta as empresas?

Sempre é possível melhorar. Com relação às orientações, podemos listar a realização de treinamentos das equipes e aperfeiçoamento dos procedimentos para esses períodos de grande volume de vendas; veiculação de ofertas com informações claras; conferência prévia do estoque e das condições dos produtos anunciados; oferecimento de um ambiente virtual seguro para compras; ampliação do quadro de empregados para o atendimento das demandas oriundas do pós-venda. Isso tudo pode garantir uma melhor experiência ao consumidor.

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal Diário do Grande ABC

Seção: Política Pagina: 4