

Consumidor Direito + Grita

Especialistas dão dicas de como adquirir serviços para o emplacamento de veículos. Os consumidores devem ficar atentos para não cair em golpes oferecidos com preços abaixo do mercado

Carro comprado. E agora, como emplacar?

» JÚLIA ELEUTÉRIO*
» MATEUS GAUDÊNCIO*

Muitos brasileiros buscam o tão sonhado carro próprio. No entanto, surgem algumas dúvidas na hora de adquirir o bem. Uma delas está relacionada ao emplacamento do veículo. A autônoma Rita Martins, 58 anos, comprou um carro novo em março deste ano. Ela conta que, depois de muita pesquisa para escolher o modelo do automóvel, levou em consideração também os benefícios oferecidos pela concessionária. “Eu olhei em muitos lugares antes de comprar meu carro e optei pelo que compensa mais em questão de valor e benefícios”, relata.

A autônoma afirma que um desses benefícios era o emplacamento do veículo organizado pela própria concessionária, o que facilitou muito para ela. “Eles ofereciam o serviço já com o despachante, que faria o agendamento para colocarem a placa no carro. Isso me ajudou bastante, porque trabalho e tomaria um tempo para ter que correr atrás disso”, explica. Porém, nem todos fazem como a Rita e procuram se informar sobre a melhor maneira de emplacar o automóvel.

Processo

O presidente do Conselho Regional de Despachantes Documentalistas do Distrito Federal (CRDD/DF), Luciano Pinon, informa que há três maneiras de emplacar um veículo no DF. O serviço pode ser feito diretamente no Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran-DF), ou contratando o emplacamento na concessionária responsável

pela venda; ou por meio de um despachante credenciado para realizar o emplacamento.

Pinon relata que o serviço do despachante “consiste em facilitar, agilizar e desburocratizar”. Nesses casos, o consumidor adquire o serviço e assina uma autorização que permite que o emplacamento seja feito por alguém credenciado. Então, o profissional abrirá no sistema do Detran o processo de emplacamento, instalação das placas, arquivamento dos documentos e emissão do documento.

O presidente do CRDD informa que as taxas costumam somar R\$ 161, enquanto o valor médio de um par de placas sai por R\$ 160. Sobre o valor cobrado pelo serviço de um despachante, Pinon relata que “em média, o valor é de R\$ 200”. Além disso, Luciano alerta que, ao contratar o serviço, o consumidor deve “sempre escolher um despachante credenciado, que tenha o registro junto ao CRDD-DF”.

Em 17 de junho, o Detran-DF lançou o programa Primeiro Emplacamento Inteligente (PEI). A novidade consiste no registro simplificado e imediato no sistema informatizado do departamento de veículos “zero km”. Para utilizar o serviço, o consumidor precisa procurar a concessionária responsável pela venda e conferir se esta aderiu ao programa.

Nesses casos relacionados ao PEI, a concessionária participante informará ao Detran, por meio do sistema, os dados pessoais do comprador, o chassi do veículo e informações do contrato de financiamento, se houver. Automaticamente, serão gerados o número da placa do veículo e o Certificado de Registro e Licenci-

amento Eletrônico (CRLV-e).

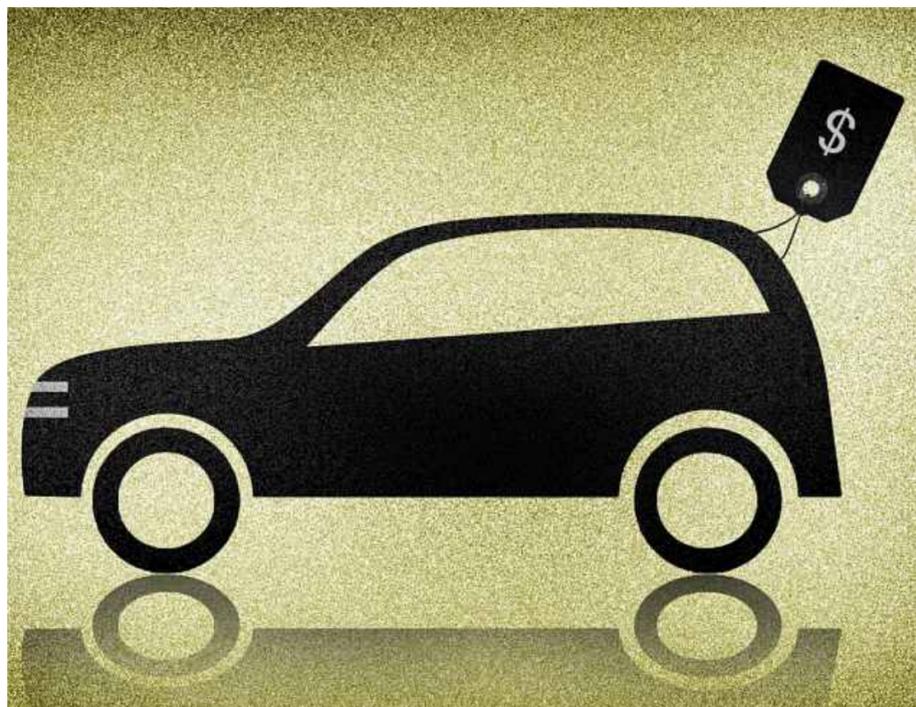
Segundo informações do Detran-DF, as concessionárias deverão recolher somente as taxas de serviços relacionadas a registro de veículo zero km (R\$ 161), transferência de dados à base nacional (R\$ 24) e autorização de estampagem da placa (R\$ 19). O Detran cobra da concessionária uma taxa de R\$6,85 por cada acesso. O órgão destaca que é obrigação da concessionária expor, em suas dependências, de maneira clara e legível, os valores referentes à prestação dos serviços pelo Detran-DF relacionados ao emplacamento.

Sobre a criação do programa Primeiro Emplacamento Inteligente (PEI) pelo Detran, Luciano Pinon destaca que “o despachante documentalista apresenta mais de 19 certidões negativas, paga taxas de credenciamento e acesso ao sistema, passa por vistoria, tem todos os seus processos auditados, sendo obrigado a autenticar em cartório os documentos ou assumir a responsabilidade pelos documentos tramitados”.

Cuidados

O despachante credenciado pelo CRDD-DF José Antônio Soares afirma que um dos cuidados necessários que o consumidor deve ter na hora de procurar o serviço está relacionado ao próprio credenciamento do profissional. “O Detran exige que eu tenha um cadastro de pessoa jurídica e é feita uma vistoria no escritório para o credenciamento. Depois, é publicado no *Diário Oficial*, ou seja, é uma segurança maior para todos”, conta.

Segundo José Antônio, o consumidor também deve ficar atento a



Maure

» Passo a passo

- » Ir ao Detran com o agendamento feito e apresentar os documentos necessários com as devidas taxas pagas.
- » Contratar o serviço de despachante credenciado.
- » Contratar o serviço na própria concessionária.
- » Caso opte por um serviço de despachante ou concessionária, basta entregar os documentos e sairá com o carro emplacado e documentado.

páginas de internet oferecendo o serviço a preços desproporcionais ao do mercado ou até mesmo clonando sites de profissionais corretos. “Eu indico que o interessado no meu serviço venha até o meu escritório para ver minhas credenciais e se sentir seguro, pois tem muito golpe sendo feito pela internet”. Além disso, o despachante garante que uma forma de proteger o consumidor de possíveis perdas é por meio da pesquisa antes de fechar qualquer negócio para o emplacamento do veículo.

Para a especialista em direito do consumidor Ildecer Amorim, assim como destacou José Antônio, é importante que o consumidor sempre desconfie de valores cobrados fora dos padrões do mercado. “Preço baixo demais é sinal de perigo, pois ou está sen-

do realizado de maneira ilegal, ou simplesmente o produto utilizado é de má qualidade e vai apresentar problemas”, destaca.

Outro cuidado apontado pela especialista está relacionado à nota fiscal de serviço e de produto adquirido. “O não fornecimento da nota fiscal acarreta prejuízo ao consumidor, já que não terá a prova de aquisição do produto, podendo responder até por crime, caso a placa seja clonada. Assim como ocorre em qualquer compra ou em alguma prestação de serviço, ao realizar o emplacamento, o cliente deve exigir a nota fiscal”, informa.

Além disso, Ildecer ressalta que, se possível, o consumidor deve armazenar uma cópia física e também uma cópia virtual deste documento fiscal por questões

de segurança e para garantir assim a sua preservação. “A nota fiscal é a garantia da compra. Portanto, tome cuidado, o barato pode custar caro”, exclama.

Em caso de problemas

Caso ocorra algum problema, o consumidor deve buscar os seus direitos nos órgãos de defesa do consumidor de sua unidade da Federação, por exemplo, o Instituto de Defesa do Consumidor do DF (Procon-DF). Caso seja necessário, o consumidor pode recorrer ao Judiciário.

De acordo com a especialista Ildecer, o Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) determina que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”. Sendo assim, o consumidor fica resguardado em casos de erros na prestação de um serviço.

* **Estagiários sob a supervisão de Ana Maria Campos**

» LOGTEL FALHA NO SERVIÇO

» ERMINIO GOMES SILVA FILHO
RECANTO DAS EMAS

O aposentado Erminio Gomes Silva Filho, 55 anos, morador do Recanto das Emas, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar do serviço oferecido pela operadora de internet Logtel. “Eles ofereceram um serviço de internet de má qualidade. A pessoa paga pelo pacote de 400 megas e instalamos 50 megas. Quando ligamos lá, é preciso esperar cerca de meia hora. Quando eles atendem, às vezes, a ligação cai e, quando se consegue ser atendido de fato, eles falam que a base foi hackeada ou que a energia caiu”, explicou.

Resposta da empresa

A Logtel afirmou que o consumo do cliente sempre foi bom e com poucas interrupções, exceto no mês de maio de 2021. A empresa informa que nesta ocasião houve um ataque no sistema, provocado por terceiros, o que acabou causando a desconexão de alguns clientes por uma semana. Segundo a operadora, os clientes chegaram a ser informados sobre a queda no sistema e a empresa se colocou à disposição para oferecer um novo serviço ao consumidor. “Lamentamos que o Sr. Ermínio tenha optado



pelo cancelamento. Estamos dispostos a reverter a situação oferecendo uma conexão de qualidade e uma ótima experiência com a internet 100% fibra óptica”, esclarece.

Resposta do consumidor

“Fiquei desapontado pelo serviço oferecido e pela falta de comprometimento da empresa, por isso, optei por contratar o serviço de uma outra operadora de internet. Minha internet ficou instável por uma semana e a Logtel não chegou a nos avisar o motivo real da instabilidade. É um absurdo (isso ocorrer) em uma empresa que oferece um serviço essencial, ainda mais na atual situação do país. Paguei caro para não ter segurança nenhuma”.

» CAESB SUSTO EM CONTA DE ÁGUA

» VAMBERTO TAVIAN CAMPOS
LAGO NORTE

O morador do Lago Norte Vamberto Tavian Campos, 67 anos, reclama do aumento de consumo registrado na conta de água. Segundo o morador, a Caesb havia suspenso o fornecimento de água na região por um dia para ajuste em equipamentos e também da pressão. “Logo associei os fatos. Para tirar dúvidas, consultei vários moradores da mesma rua e, como não poderia ser diferente, constatei a mesma surpresa em outras quadras da região”, explicou. De acordo com o aposentado, a conta do mês de junho apresentou um consumo de 47m³. O morador alega que, entre junho de 2020 e maio de 2021, seu maior consumo foi de 38m³. Por isso, pede um esclarecimento por parte da Caesb. “Temos visto reclamações de que excesso de ar nas tubulações influenciariam a apuração de consumo nos hidrômetros. Assim, espero um esclarecimento da Caesb e que seja constatado o fato do problema ter sido em quase todo Lago Norte”, disse.

Resposta da empresa

A Caesb informou, em nota, que na vistoria realizada no dia 29 de junho, acompanhada pela Sra. Maria Tereza, mulher do aposentado, não foi encontrada nenhuma evidência de vazamento e o hidrômetro apresentava bom funcionamento e

leitura sequencial. A companhia também informou que fez uma análise do logradouro do imóvel e nas residências vizinhas, onde identificou que não houve alteração de consumo. “Lembramos que, neste período de seca e umidade baixa, a média de consumo nos imóveis tende a aumentar devido à necessidade de irrigação de jardins e complementação de volume de piscinas por ocasião da evaporação. A variação de valores de contas de água está diretamente ligada aos hábitos de consumo do usuário ou à manutenção preventiva ou corretiva das suas instalações hidráulicas. Logo, o volume medido por meio da diferença entre duas leituras consecutivas do mesmo hidrômetro apresenta o consumo faturado adequado à tarifa vigente”, esclarece.

Resposta do consumidor

“Meias verdades. No dia 26, quando da visita em meu imóvel, não estava em casa, e minha esposa não tinha os dados para discutir o assunto com o técnico da Caesb que, inclusive, informou que faria contato comigo a respeito do assunto, não o fazendo até o momento. Fiz repetidas reclamações pelo telefone 115 para que o técnico viesse verificar meu imóvel, e sempre recebi a resposta de que a “OS” ainda estava em aberto e que a visita, portanto, ainda ocorreria, o que, repito, até hoje (2/7), ainda não ocorreu. Quanto a terem sido verificados outros imóveis no logradouro do meu, gostaria de saber em quais foi feita tal verificação. Tenho comprovantes comigo que posso provar o ocorrido em outros, ao contrário do afirmado pela Caesb”.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

• Breve relato dos fatos
• Nome completo, CPF, telefone e endereço
• E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
• No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

• Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
• Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
Fax: (61) 3214-1112

» Telefones úteis

» Anatel 1331 Anac 0800 725 4445 ANP 0800 970 0267 Anvisa 0800 642 9782 ANS 0800 701 9656 Decon 3362-5935 Inmetro 0800 285 1818 Procon 151 Prodecon 3343-9851 e 3343-9852