

Consumidor Direito + Grita

Reparo e compra de veículos novos ou usados requerem atenção para evitar transtornos após a identificação de defeitos ou em casos de apresentação de problemas. Lei pode assegurar até 90 dias de garantia para clientes

Estresse sobre quatro rodas

A compra de um carro pode ser um objetivo e, para muita gente, resultado de bastante esforço. Para que o sonho de consumo não se torne um pesadelo, os compradores devem acompanhar de perto todas as etapas da compra do bem, para evitar desde defeitos de fábrica até contratemplos com concessionárias ou revendedores. A mesma dica serve para a hora de deixar o automóvel sob cuidados de terceiros, como em oficinas ou lojas de reparo autorizadas.

Especialista em direito do consumidor, Ildecer Amorim alerta que, seja na hora de escolher um veículo zero ou, principalmente, usado, vale a pena fazer um test-drive. A ação permite identificar irregularidades e desconfortos que podem prejudicar a direção após a compra. Além disso, é necessário observar os itens que acompanham o automóvel, como equipamentos de segurança, marcha e freio.

Caso seja viável, outra orientação é levar veículos seminovos a um mecânico de confiança que ajude a encontrar eventuais problemas. “Na hora de oferecer um carro usado, os vendedores sempre fazem parecer que têm em mãos um zero quilômetro. Por isso, na hora de comprar um desse tipo, sempre leve em consideração que há um desgaste, o qual varia de acordo com o tempo de uso e os cuidados do antigo proprietário”, comenta Ildecer.

A parte da documentação também não pode ficar de lado. A advogada destaca a importância de o consumidor conferir o comprovante de pagamento do Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA), do seguro obrigatório contra Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre (DPVAT), do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos (CRLV) e do Certificado do Registro do Veículo (CRV). Fora isso, é preciso examinar se o número do chassi do carro é o mesmo que consta nos papéis e verificar a existência de eventuais multas junto ao Departamento de Trânsito (Detran).

Mais falhas

Vitor Pereira, 31 anos, morador de Valparaíso (GO), município no Entorno do Distrito Federal, viveu uma grande dor de cabeça quando decidiu comprar um carro. Ao dirigi-lo pela primeira vez, o Hyundai Azera 2008/2009 apresentou falhas. No entanto, ao deixar o automóvel em uma oficina, recebeu -o de volta com mais problemas. “Os mecânicos disseram que tudo ficaria pronto em três dias. No entanto, ficaram cerca de duas semanas com ele. Arrumaram mal o painel, que estava quebrado, e ainda entregaram o carro batido”, relata o auxiliar de manutenção, que não recebeu qualquer satisfação por parte da empresa quanto ao atraso na devolução ou ao uso indevido e sem autorização.

Depois, mais problemas, segundo o consumidor: pintura, junta homocinética, escapamento e vidro traseiro. Há quatro meses ele tenta resolver a situação. “Precisei ir a outro mecânico. Eles (responsáveis pela primeira oficina) reembolsaram, mas ainda faltam correções. E espero que a empresa resolva”, cobra Vitor.

Advogado na área de direito do consumidor, Felipe Borba lembra que os prestadores de serviços devem responder imediatamente pelas falhas de produtos vendidos por eles ou deixados sob responsabilidade da empresa. “No caso em que adquirir um veículo usado de uma revendedora e o carro apresentar defeito, o comprador pode exigir o conserto com a devida substituição das peças defeituosas”, ressalta o especialista.

Caso a falha não seja corrigida em até um mês, o consumidor deve, alternativamente, cobrar a substituição do produto por um do mesmo tipo e em perfeitas condições de uso; ou a restituição imediata do valor pago, com base na atualização monetária; ou o abatimento proporcional do preço sobre a compra de outro item.



O Código de Defesa do Consumidor estabelece garantia mínima de três meses, a partir da compra, para defeitos aparentes. E, mesmo que a salvaguarda preveja 90 dias

para algumas peças, a cláusula pode abarcar todo o automóvel. Além disso, o prazo para reparo pode ser prorrogado por seis meses, caso haja acordo entre consumidor e

fornecedor. Passada a data-limite e, se a situação persistir, o cliente deve registrar reclamação no Instituto de Defesa do Consumidor (Procon) ou procurar a Justiça.

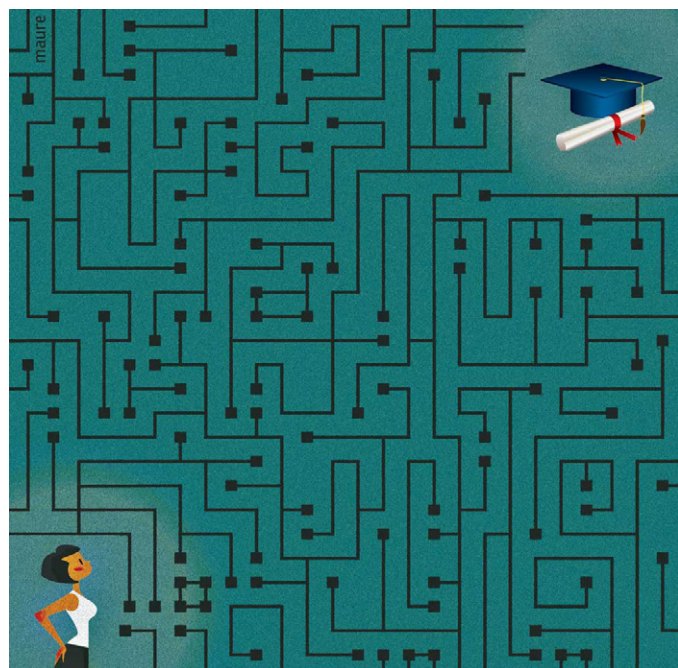
» UNIVERSIDADE CATÓLICA DE BRASÍLIA DIPLOMA NÃO ENTREGUE

» ADRIANA APARECIDA LEMOS AMARAL
RIACHO FUNDO 2

A auxiliar administrativa Adriana Aparecida Lemos Amaral, 40 anos, concluiu a graduação na Universidade Católica de Brasília (UCB), mas ainda não recebeu o diploma do ensino superior. Ela conta que ingressou na instituição de ensino em 2018, em administração, e terminou o curso em dezembro último. Ao descobrir que os colegas haviam recebido o documento, ela levou os itens necessários ao departamento responsável pela emissão do certificado, mas recebeu a informação de que faltavam registros. “Disseram que eu não havia entregado nada, mas, em nenhum momento, os funcionários me avisaram disso. Tentei falar com a coordenação, mas não tive resposta. Por fim, informaram que, para resolver o problema, eu teria de pagar R\$ 100”, detalhou.

Resposta da empresa

A UCB informou que, segundo uma portaria do Ministério da Educação (MEC), a emissão do diploma de conclusão de curso só poderá ocorrer após assinatura da ata de formatura, em até 120 dias. “A egressa Adriana Aparecida Lemos Amaral solicitou a colação de grau em 8 de abril de 2022 e estava agendada para 29 de abril de 2022”, comunicou a universidade. Por isso, o documento ficará disponível, após a data, até 28 de agosto, com retirada possível sem custos. “Caso seja necessário comprovar a conclusão do curso antes desse prazo, a estudante poderá pedir o histórico escolar ou uma declaração na instituição de ensino”, completou.



Comentário da consumidora

Só agilizam a entrega do certificado depois de eu falar com o Correio e ligar na ouvidoria da universidade, pois, em momento algum, fui informada sobre os documentos que faltavam. Graças à reclamação, recebi o certificado.

» MADEIRA MADEIRA PRODUTO NÃO RECEBIDO

» SIMONE SOARES DIAS
JARDIM BOTÂNICO

A autônoma Simone Soares Dias, 46 anos, teve problemas com a compra de duas poltronas e um sofá pela loja Madeira Madeira. A consumidora conta que, quando recebeu os produtos, percebeu que um dos braços do móvel estava quebrado. “Entrei em contato com a loja, pediram fotos e enviei tudo. Depois, precisei aguardar mais de um mês para recolher os itens com defeito”, relata. A dor de cabeça se acumulou, segundo a leitora: “Eles vieram recolher os produtos quebrados, mas nunca devolveram. E, no relatório deles, consta que estão recolhidos, trocados e entregues”, indigna-se. Além disso, um dos pés do sofá adquirido quebrou em menos de três meses, e ela decidiu levar o caso à Justiça. “Pelo Código de Defesa do Consumidor, tenho até 90 dias para reclamar e trocar, mas não me deram qualquer solução.”

Resposta da empresa

A empresa informou que tentou contato com a consumidora, em 25 de janeiro e 4 de fevereiro, por e-mail e pelo chat da empresa, para recebimento das imagens dos móveis danificados. A Madeira Madeira alega que a resposta só chegou após o prazo estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor para troca ou manutenção dos produtos. A compra foi cancelada após conversa com a cliente. “Ela recebeu o estorno via Pix, e a coleta dos produtos será combinada em data e horário de preferência”, comunicou a companhia.

Comentário da consumidora

A coisa só fluiu por causa de um processo e após o contato com o jornal. Do contrário, eu não teria essa resposta nem devolução nem recolhimento dos móveis, pois tentei fazer contato inúmeras vezes, e não haviam me respondido.

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