

## Consumidor Direito + Grita

Motoristas prejudicados por vias em más condições podem exigir reparação de seus veículos pelos danos. Veja como proceder para garantir seus direitos.

# Estraguei meu carro em buracos: quem paga a conta?

» JOSÉ ALBUQUERQUE\*

Quem teve prejuízo no veículo por causa de buracos, falta de sinalização ou iluminação deficiente em vias públicas pode buscar reparação. O Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil asseguram que os responsáveis pela manutenção das vias urbanas e rodovias públicas respondam pelos danos causados em veículos. Saiba quando reivindicar seus direitos e quais provas são essenciais para obter ressarcimento pelos prejuízos causados por problemas estruturais nas pistas.

A roda do carro de Antônio José de Jesus amassou ao cair em um buraco coberto pela água da chuva na região da Estrutural. “Estava chovendo e não consegui ver, por conta da pista molhada. Na hora, achei que não tinha acontecido nada, mas, depois, quando desci do carro, vi que a parte interna da roda estava amassada”, lembra. Como ele possui um carro esportivo, o conserto foi mais caro. “O gasto foi alto, em torno de uns R\$ 400”, lamenta. Segundo ele, a situação no Setor Oeste da Estrutural é crítica: “Morei anos lá (na Estrutural). É muito esburacado. Acho que nem se colocarem quilos de concreto resolve”, diz.

Gabriel Brasil conta que teve sua viagem com a família pelo Nordeste interrompida por uma irregularidade na estrada. “A pista estava muito escura. Eu tentava desviar dos relevos, mas estava bem difícil, foi aí que a parte de baixo do carro raspou quebrando a bomba de gasolina. Perdi três dias de viagem até concluir o conserto, além do prejuízo, que não estava no orçamento da viagem”, recorda-se.

Karoline Fleury Moraes, advogada, pós-graduada em direito civil e processo civil e pós-graduada em direito empresarial, esclarece que a responsabilidade pela indenização pelos danos causados por buracos, falta de sinalização e iluminação precária na estrada depende de quem administra a via.

Se o acidente ocorreu em vias urbanas ou rodovias públicas, a obrigação de manter a pista em boas condições é da prefeitura (se dentro do município) ou do governo estadual/federal, por meio de órgãos, como o Departamento Na-



G O M E Z

### O que fazer?

1. Registre um (B.O.)
2. Reúna provas
3. Consiga testemunhas
4. Realize três orçamentos do conserto
5. Junte os recibos
6. Faça laudos periciais

Fonte: JusBrasil

cional de Infraestrutura de Transportes (Dnit) ou o Departamento de Estradas de Rodagem (DER). Caso o trecho seja uma rodovia explorada pela iniciativa privada (com cobrança de pedágio),

a concessionária responsável pela administração do trecho deve garantir a segurança e a boa conservação da via.

O advogado Rafael Fontenele recomenda que o cidadão afetado junte provas que demonstrem o fato ocorrido, visualmente e documentalmete, com elementos probatórios, como vídeos e fotos do buraco, do acidente e do veículo, boletim de ocorrência, orçamentos de reparo, recibos de gastos com medicamentos e atendimento médico, laudos técnicos e testemunhas do acidente.

Karoline Fleury explica que, se a estrada for pública (municipal, estadual ou federal), o prazo para processar o órgão responsável (prefeitura, governo estadual, DNIT ou DER) é de 5 anos, conforme o artigo 1º do Decreto nº 20.910/1932 do Código Civil. “Se a estrada for concedida à iniciativa privada, o prazo para ingressar com a ação contra a concessionária é

de 3 anos, conforme o artigo 206, § 3º, inciso V, do mesmo código, que trata da reparação civil”, completa.

Rafael argumenta que, dificilmente, o órgão responsabiliza-se administrativamente, sendo necessário ingressar com ação na Justiça, que, dependendo do valor do prejuízo, pode ser realizado, inclusive, no âmbito dos juizados especiais, conhecido popularmente por “pequenas causas”.

Karoline esclarece que não se aplica o Código de Defesa do Consumidor (CDC) às relações entre cidadãos e órgãos públicos, quando se trata da manutenção de vias pública. Nesses casos, a responsabilidade do órgão público segue as regras da responsabilidade civil do Estado. “Quando a estrada é administrada por uma concessionária privada, o CDC se aplica, pois há uma relação de consumo entre o motorista e a concessionária. As-

### Protocolo do DER-DF

- » Documentar o acontecimento, com fotos dos estragos no veículo e da localização onde aconteceu o incidente;
- » Procurar pelo menos uma testemunha;
- » Realizar o orçamento do reparo
- » Dar entrada com o pedido de ressarcimento no setor de protocolo (presencial ou on-line) na sede do DER-DF (Estrada Parque Armazenamento e Abastecimento — EPAA/DF-010, SAM Bloco C — Setor Complementares — Edifício sede do DER/DF, CEP: 70.620-030). O atendimento é de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, ou enviar a solicitação para o email: [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).
- » Qualquer dúvida, o condutor também poderá ligar diretamente para (61) 3111-5500 — opção 04.

sim, o consumidor tem direito a reparo do veículo, reembolso de despesas extras e danos morais”, explica.

A advogada destaca que é possível pedir indenização tanto por danos materiais quanto morais. “Os danos materiais incluem o reembolso pelo conserto do veículo, guincho e transporte alternativo. Já os morais podem ser solicitados se houver um grande transtorno, risco à segurança ou abalo emocional significativo. No entanto, se o prejuízo for apenas financeiro, geralmente a indenização se limita às perdas materiais”, salienta.

Rafael explica que a utilização de serviços de transporte alternativo (motoristas de aplicativos, taxistas e moto-boys) enquadra-se como dano material ou ainda dano emergente, pois faz parte do prejuízo que o consumidor teve, sendo possível pleitear ressarcimento.

\*Estagiário sob a supervisão de Márcia Machado

## »QUALITY SAÚDE PROBLEMAS COM PLANO DE SAÚDE

Adriana Lemos, 32 anos, está com dificuldades de marcar uma consulta para trocar o Dispositivo Intrauterino (DIU). “Em setembro, coloquei um DIU, que está fora do lugar. Então, procurei a clínica para retirá-lo e colocar um novo. Em dezembro, o plano de saúde Quality autorizou a consulta, mas, na hora de marcar o dia da troca, a empresa parou de atender às minhas ligações e de responder aos meus e-mails. O DIU está gerando muitos problemas. Esta semana mesmo, eu estou passando muito mal, com fortes dores. É um caso urgente, já poderia estar resolvido e, até hoje, nada”, contou.

### Resposta da empresa

Referente à situação relatada pela beneficiária Adriana Aparecida Lemos Amaral, gostaríamos de esclarecer que estamos cientes da ocorrência e já adotamos medidas internas para analisar o caso com a devida prioridade. Inicialmente, lamentamos qualquer desconforto ou transtorno enfrentado pela beneficiária. Reforçamos nosso compromisso com a qualidade e a agilidade no atendimento aos nossos clientes. Infelizmente, nas datas dos agendamentos, o médico que a atenderia precisou se ausentar para atender a chamados de urgência, impossibilitando os atendimentos ambulatoriais. A consulta da mesma está reagendada com indicação de urgência.



### Comentário da consumidora

Até colocar o DIU no lugar, não ficarei tranquila.

## »SHOPEE TAMANHO ERRADO

Rita Sousa queixa-se de um caso que lhe ocorreu ao realizar uma compra pelo site da Shopee. Ela conta que adquiriu calças vermelhas, que venderia como uniforme escolar no colégio em que é diretora, mas os produtos chegaram com a numeração errada. “Comprei para os meus alunos entre 6 e 10 anos, as calças vieram todas com numeração de 16 anos, não tem como vender nem arrumar”, completa.

### Resposta da empresa

Referente à requisição da consumidora Rita Sousa, a Shopee informa que o processo de reembolso foi realizado. A Shopee reforça que empenha os melhores esforços para garantir um ambiente confiável para consumidores e vendedores e está comprometida em proporcionar uma experiência de compra segura e agradável aos usuários. O aplicativo da Shopee é o canal oficial para solicitações.

### Comentário da consumidora

Problema resolvido.

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@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) 3214-1146

### 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