

Consumidor Direito + Grita

Saiba o que pode e o que não pode ser cobrado ao alugar um carro, restrições de uso e como agir em casos de problemas

Locação de veículo sem dor de cabeça

» JOSÉ ALBUQUERQUE

Alugar um carro pode ser uma solução prática para viagens, comissões de trabalho ou até mesmo para o dia a dia. No entanto, muitos consumidores ainda têm dúvidas sobre seus direitos e deveres nesse tipo de contrato. Saber o que é permitido e o que não pode ser exigido pelas locadoras é fundamental para evitar surpresas desagradáveis.

Matheus Santos afirma que a locadora de veículos que atende à empresa na qual ele trabalha está dificultando o processo de vistoria do carro alugado. Os carros são utilizados pelos funcionários para se locomoverem entre as obras e estão atingindo o limite de quilometragem. "Se passar de 10 mil quilômetros rodados, a empresa vai ter que arcar com os custos da vistoria. Estamos entrando em contato com a locadora, mas eles demoram para marcar a vistoria. Para não passar do limite, estou usando o meu carro próprio para a locomoção entre as obras", conta.

O advogado Gabriel José Victor explica que o consumidor tem direito à informação clara e adequada sobre as condições do aluguel, incluindo tarifas, seguros, franquias e eventuais penalidades. "Além disso, deve receber um veículo em perfeito estado de conservação e funcionamento, conforme os princípios da boa-fé objetiva e equilíbrio contratual previstos no CDC. Em caso de defeitos ou vícios ocultos, a locadora deve providenciar a troca do veículo ou o ressarcimento dos valores pagos", salienta.

De acordo com ele, o pagamento de caução ou seguro não é obrigatório, mas muitas locadoras adotam essa prática para mitigar riscos financeiros. A exigência deve ser informada previamente e estar clara no contrato. "O consumidor deve avaliar se o valor cobrado é razoável e se a caução será devolvida integralmente ao fim da locação, conforme o princípio da transparência e equilíbrio contratual", afirma.

Daniilo Sousa, 30 anos, conta que sofreu um acidente de trânsito com o veículo que usava para trabalhar como motorista de aplicativo. "Precisei alugar um carro para trabalhar duas semanas enquanto o meu estava no conserto. Ao chegar na locadora, eles me informaram que deveria pagar um seguro adicional, por ser motorista de aplicativo. Estranhei, mas mesmo assim paguei. Na época não sabia que venda casada era crime", completa.

O advogado Tiago Oliveira esclarece que a exigência de seguros adicionais pode ser considerada venda casada, proibida pelo artigo 39, inciso I, do CDC. "O consumidor tem o direito de escolher se deseja contratar seguros extras, desde que isso não seja imposto como condição para a locação. A locadora pode oferecer seguros, mas a adesão deve ser opcional e voluntária", ressalta.

Tiago explica que embora seja prática comum o pagamento antecipado, o consumidor deve exigir um comprovante detalhado dos valores pagos. Além disso, é fundamental verificar a política de reembolso em caso de cancelamento e a existência de taxas abusivas, ressalta o advogado.

Segundo Gabriel José, a locadora tem a obrigação de fornecer um veículo em perfeitas condições de uso, com manutenção regular e itens de segurança funcionando adequadamente (freios, pneus, airbags etc.). Qualquer falha que comprometa a segurança do consumidor pode gerar responsabilidade civil da empresa. "Se o defeito for decorrente de uso normal ou falha preexistente, a locadora deve arcar com o reparo ou substituir o veículo. Se o problema for causado pelo mau uso do locatário, ele pode ser responsabilizado, desde que haja provas concretas", explica.

Segundo Gabriel, em caso de acidente em que o consumidor tenha contratado seguro, ele terá direito à cobertura conforme as cláusulas estipuladas. "Se o acidente for causado por falha mecânica, a locadora pode ser responsabilizada nos termos do artigo 14 do CDC, que trata da responsabilidade objetiva do fornecedor", afirma. O advogado destaca que o consumidor só pode ser responsabilizado por danos durante o período de locação se ficar comprovada a responsabilidade dele. Para evitar cobranças indevidas, ele deve:

- Fazer uma inspeção detalhada antes de retirar o veículo, registrando fotos e vídeos.
- Exigir um termo de vistoria assinado pela locadora.
- Solicitar a anotação formal de eventuais avarias preexistentes.

Quando o aluguel é para motoristas de aplicativo, algumas locadoras oferecem contratos específicos incluindo tarifas diferenciadas e seguros compatíveis com a atividade. O consumidor deve verificar se há restrições para uso



Fique de olho nas dicas

Antes de assinar o contrato de locação, o consumidor deve verificar:

Condições gerais do aluguel

Diárias, limites de quilometragem, prazos e regras para devolução.

Cobertura do seguro

O que está incluído e quais são as franquias em caso de sinistro.

Taxas adicionais

Cobrança por motorista extra, devolução em local diferente, limpeza, abastecimento, entre outras.

Responsabilidades por danos

Critérios para avaliação de avarias no momento da devolução.

Leitura minuciosa do contrato

É essencial para evitar cobranças indevidas e divergências na interpretação das cláusulas.

Tira-dúvidas

Quem pode alugar um carro?

No Brasil, a idade mínima é de 21 anos e com habilitação permanente há, pelo menos, dois anos. Há locadoras que aceitam condutores menores de 21 anos, mas pode haver cobrança adicional.

Qual habilitação exigida?

É necessário apresentar habilitação do condutor equivalente à categoria do veículo locado e que ela esteja em dia.

Cobrança de multas de trânsito.

O consumidor ficará responsável pelas multas de trânsito durante o período em que estiver com o carro. Então respeite a sinalização de trânsito, limites de velocidade e locais de estacionamento. Caso seja autuado, terá que arcar com custos posteriores. Anote o horário de retirada e entrega do carro.

Quem pode ser condutor do carro?

É importante cadastrar os motoristas que conduzirão o veículo. Caso aconteça um acidente com uma pessoa não cadastrada ou não habilitada, o seguro pode negar a cobertura. Nunca entregue a condução a um motorista não habilitado.

Qual proteção devo contratar?

O cliente pode optar pela proteção obrigatória básica ou seguro total que

oferece cobertura para colisão, roubo, furto, incêndio e danos a terceiros, sem a necessidade de pagar franquias.

Quilometragem livre ou restrita?

Verifique o plano de quilometragem. Em viagens longas, sempre é mais vantajoso quilômetros ilimitados. Trajetos curtos podem ser usados guias com transporte ou táxi e similares.

A locadora tem que oferecer cadeirinha para crianças e GPS?

É um serviço opcional, normalmente tarifado. Se a viagem tiver crianças, não se esqueça de solicitar a cadeirinha adequada para cada idade ou poderá ser autuado e impedido de seguir viagem.

Posso devolver o carro em local diferente do da retirada?

Normalmente, é permitido, mas deverá constar em contrato. Verifique se existe a cobrança de taxa adicional ou necessidade de devolução antecipada.

Posso devolver o veículo sujo ou com o tanque vazio?

Sim, mas haverá cobrança de taxas que são mais caras do que a lavagem e abastecimento. Fique atento às cláusulas que assinar.

Fonte: PROCON-SP

comercial e quais as condições da apólice em caso de acidentes. O locatário é responsável pelo pagamento das multas aplicadas durante o período da locação. A locadora deve informá-lo sobre a multa antes de realizar qualquer cobrança.

Se uma pessoa não autorizada dirigir o veículo e sofrer um acidente, a seguradora pode negar a cobertura, e a locadora pode aplicar penalidades contratuais. Além disso, em casos de infração ou dano a terceiros, o locatário pode ser responsabilizado civilmente.

Fora do Brasil, as regras variam conforme a legislação do país de destino. Nos Estados Unidos e na Europa, por exemplo, a contratação de seguro contra danos e terceiros é muitas vezes obrigatória. O consumidor deve:

- Ler atentamente as cláusulas do contrato, especialmente sobre franquias e coberturas.
- Verificar se sua cartão de crédito oferece seguro para aluguel de veículos.
- Entender as regras locais sobre multas, pedágios e acidentes.

O locatário deve garantir que sua CNH esteja válida durante todo o período da locação. Se houver condutores adicionais, todos devem ser previamente cadastrados na locadora. No caso de viagens internacionais, pode ser necessário obter a Permissão Internacional para Dirigir (PID).

* Estagiário sob a supervisão de Eduardo Pinho

» OI FIBRA

DEMORA NA MANUTENÇÃO

Joice Victoria de Camargos, moradora de Ceilândia, 22 anos, reclama da demora na manutenção na rede de internet da operadora Oi. "Faz mais de 24 horas que estamos sem internet, ligo no número de suporte e ninguém atende, estudo para concurso público de forma on-line e essas horas estão custando muito aos meus estudos", lamenta.

Resposta da empresa

» A Oi informa que o caso foi encaminhado para a Ouvidoria e a rede de internet da usuária já foi reestabelecida.

Comentário da consumidora

» Problema resolvido.



» CAIXA ECONÔMICA COBRANÇA INDEVIDA

Marinalva Sousa reclama da cobrança feita pela Caixa em contrato Fies da filha que faleceu. "Fui à agência de Taguatinga Norte encerrar o contrato na semana que minha filha faleceu. Os funcionários da agência me informaram que estava tudo certo. Quase cinco anos depois, recebo o aviso que meu nome e o da minha filha está protestado no Serasa por dívida de mais de R\$ 20 mil, referente às parcelas do Fies. É um assunto muito chato de lidar, por reaver a memória de uma pessoa muito querida que se foi", lamenta.

Resposta da empresa

» Em resposta, a Caixa Econômica Federal informou que o contrato foi rescindido.

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
- » 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