

Consumidor Direito + Grita

O que fazer quando o seu veículo é danificado devido às más condições das estradas? Especialistas dão orientações

Meu carro caiu em um buraco e eu tive prejuízo

» LAÍZA RIBEIRO*

As vantagens de se ter um automóvel dão lugar a uma tremenda dor de cabeça quando a situação das ruas não são favoráveis. Buracos, asfaltos de baixa qualidade ou a falta de pavimentação são fatores que aumentam os riscos de danificação de veículos e acidentes envolvendo terceiros. Quando um veículo é danificado devido às condições desfavoráveis da estrada, quem deve arcar com os custos do prejuízo é o responsável pela via, seja ela pública, seja privatizada. “Não existe diferença no quesito responsabilidade. A Constituição Federal assegura que, tanto o Estado quanto as concessionárias são responsáveis pelos danos causados a terceiros”, explicou o advogado especialista em direito civil Clayser Alexsander.

A técnica de enfermagem Maria Lúcia Gonçalves passou por uma situação que lhe custou R\$ 1.800. “Eu estava voltando de um plantão e caí em um buraco na EPTG. Foi tão rápido que nem tive como desviar. O pneu estourou na hora e a roda empinou. Precisei chamar um guincho”, relembrou.

Ela também relatou que não havia sido a primeira vez que algo acontecia com seu veículo por conta das péssimas condições das estradas. “Eu tive um outro pneu furado na DF-001 quando estava indo para o Gama. Mesmo com as operações tapa-buracos, aquela estrada continua em péssimas condições”, completou.

No caso de Maria Lúcia, o advogado Clayser Alexsander explicou que, quando o conserto for efetuado, o prejudicado pode entrar com uma ação judicial cobrando o valor do dano. “Caso não tenha sido feito o reparo, ele deve fazer três orçamentos e cobrar do responsável — Estado ou Concessionária — o menor valor entre os três orçamentos feitos”, acrescentou o especialista.

Outra pessoa que teve grandes prejuízos foi a servidora Sílvia Semiramis, moradora de Valparaíso de Goiás. Sílvia conta que estava chovendo muito enquanto voltava para casa após deixar uma colega no colégio para fazer uma prova e, devido à falta de bocas de lobo na cidade, a pista alagou e ela perdeu toda a visibilidade. Mesmo indo com cautela, Sílvia caiu em um buraco e rasgou os dois pneus do carro. “O buraco era enorme, não tinha como eu desviar. A mãe da moça que levei arcou com o pre-

juízo comprando pneus novos. Um prejuízo de mil reais”, relatou.

A servidora também lamentou que não houve nenhum tipo de retorno após procurar ressarcimento por parte da prefeitura. “Entrei com um processo contra eles, mas foi negado. Eu também iria na Defensoria, mas, por conta da burocracia, resolvi deixar de lado. Foi um prejuízo de mil reais sem ressarcimento e com indeferimento do próprio município”, finalizou.

O especialista Ícaro Ferreira explicou que o afetado pode entrar em contato com o órgão público ou com a concessionária responsável pela via, apresentar as provas reunidas e pedir o ressarcimento. “Para fortalecer o pedido, reúna fotos e vídeos, aponte a localização exata do buraco na pista e apresente as notas fiscais dos consertos e de quaisquer outros gastos adicionais — como a solicitação do reboque. Boletins de ocorrência não são obrigatórios,

mas são altamente recomendáveis”, destacou. Caso o pedido de ressarcimento seja negado ou houver demora para responder, o lesado pode entrar com uma ação judicial, recorrendo a um advogado ou ao Juizado Especial Cível.

“Nas situações em que o ocorrido gera mais do que prejuízo material, como um grande abalo psicológico, risco de vida ou uma lesão corporal causada pelo acidente, o afetado pode pedir indenização por danos morais”, explicou o advogado. O pedido de indenização pode ser feito em até três anos a partir da data em que o dano foi causado.

Ícaro também explicou que o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) pode ajudar a resolver casos envolvendo concessionárias privadas. “Nessas situações, a relação de consumo fica mais clara. O Procon vai atuar como um mediador para tentar um acordo extrajudicial. Se

a rodovia for pública, a solução final é a Justiça”, informou.

O especialista também afirma que, quando a responsabilidade da via é da concessionária, obter o ressarcimento é, geralmente, mais fácil. “As concessionárias têm uma estrutura de atendimento ao cliente mais ágil e, muitas vezes, preferem resolver o problema extrajudicialmente para evitar processos na Justiça, que podem custar mais caro”, esclareceu.

O Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal (DER-DF) afirmou que a manutenção e o acompanhamento do pavimento são realizados apenas em rodovias distritais que fazem parte do Sistema Rodoviário do Distrito Federal (SRDF), mas não em vias urbanas. “As ações de manutenção são executadas pelos cinco distritos rodoviários do DER, localizados em Planaltina, Sobradinho, Samambaia, PAD-DF e Brazlândia”, explicou.

Protocolo do DER-DF

- » Documentar o acontecimento, com fotos dos estragos no veículo e da localização onde aconteceu o incidente;
- » Realizar o orçamento do reparo;
- » Dar entrada com o pedido de ressarcimento no setor de protocolo 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.
- » Qualquer dúvida, o condutor também poderá ligar diretamente para (61) 3111-5500 — opção 04.

O que fazer?

- » Registre um Boletim de Ocorrência (B.O.) que descreva os detalhes do acidente;
- » Reúna provas fotográficas do buraco, do acidente e dos danos ao veículo e/ou aos ocupantes do veículo;
- » Consiga testemunhas do ocorrido, a fim de ter quem reafirme o fato de o problema na via ter sido a causa do acidente;
- » Realize pelo menos 3 orçamentos do conserto do veículo ou apresente os recibos referentes aos serviços realizados;
- » Junte os recibos para comprovar gastos com atendimento médico para ferimentos decorrentes do acidente, se ocorrerem;
- » Laudos periciais, tanto médico quanto veicular, também são bem-vindos.

Fonte: JusBrasil



G O M E Z

O DER também reforçou que os motoristas prejudicados podem entrar em contato com o órgão para receber as devidas informações. “O cidadão pode entrar em contato com o protocolo do DER pelo telefone 3111-5591 para receber orientações sobre os procedimentos necessários para um possível ressarcimento, bem como informações sobre prazos após avaliação e confirmação do dano”, concluiu.

A Auditoria Operacional realizada em 2014 pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) aponta que a competência do DER-DF se restringe apenas à administração das vias que compõem o SRDF e ressalta que cabe à Novacap a manutenção e a conservação das vias urbanas incluídas nos Sistemas Viários do Plano Piloto e cidades do DF.

A Novacap informou que danos causados por incidentes durante o tráfego em vias públicas, podem ser solucionados judicialmente ou diretamente com a empresa contratada responsável pela execução das obras no local.

*Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti

» IADES

REEMBOLSO QUE NÃO VEIO

Leticia Ribeiro relatou que fez a inscrição para uma residência em psicologia pela banca do Instituto Americano de Desenvolvimento (Iades). Ela realizou o pagamento do boleto normalmente e o banco não acusou nenhum erro. Dias depois, quando a lista de homologados foi disponibilizada, Leticia percebeu que seu nome não estava presente. Ao buscar o motivo do ocorrido, viu que o pagamento do boleto não havia sido efetivado, por isso, realizou um pagamento tardio. Ela entrou em contato com a empresa responsável pelo curso para relatar o ocorrido e foi avisada que não poderia realizar a prova, mas o valor seria ressarcido, porém, até hoje não o fizeram. “Entrei em contato por e-mail, mandei mensagem, fiz até Reclame Aqui... e nada. Só mensagens automáticas, genéricas, falando que a demanda está sendo analisada, que estão passando para o setor responsável, e por aí vai. Só que até agora, nada foi resolvido”, desabafou.

Resposta da empresa:

A empresa afirmou que o caso da cliente está em análise no setor responsável e entrarão em contato com ela quando o caso for examinado.

Resposta da consumidora:

“O mais absurdo é que vou fazer outra prova com a banca agora, e esse problema anterior ainda está em aberto. Eu nem consegui fazer a prova da residência por conta desse erro, e até hoje não tive meu dinheiro devolvido, nem uma resposta de verdade.”



» EBANX

ESTORNO BLOQUEADO

Gabriela Santana alegou que fez duas compras em um aplicativo de compras de roupa on-line e, por duas vezes, precisou de estorno. Porém, o dinheiro nunca retornou para ela. Quando entrou em contato com o aplicativo responsável, disseram que estava disponível para resgate, mas ela nunca conseguiu resgatar. “Das duas vezes que precisei de estorno, ficou preso. Falam que posso resgatar e, sempre que tento, dá erro. Eu entro em contato com o aplicativo, e eles passam a responsabilidade para a Ebanx, mas também nunca tive retorno”, relatou.

Resposta da empresa:

A empresa Ebanx não se posicionou sobre o caso.

Resposta da consumidora:

“É cansativo passar por isso, é o meu direito. Estou exausta! A maioria das empresas só resolve quando acionamos o Procon. Estou pensando em acionar, mas é complicado essa situação.”

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