

## Consumidor Direito + Grita

Estabelecimentos devem prestar um serviço sem falhas, sem práticas abusivas ou cobranças indevidas. Caso os clientes passem por essas situações, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) pode ser acionado. Confira o que diz a lei

# Trabalhos mal-executados em oficinas lideram queixas

» LUIZ FRANCISCO\*

Levar um veículo a oficinas mecânicas é uma necessidade, para evitar maiores prejuízos e garantir a segurança dos motoristas. Os estabelecimentos devem prestar um serviço que não apresente falhas, práticas abusivas ou cobranças indevidas. Caso os clientes passem por essas situações, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) pode ser acionado.

Segundo o Procon-DF, a má qualidade na execução pelas oficinas automotivas está entre as reclamações mais comuns de 2025. De 94 denúncias registradas, 18 são de tarefas malsucedidas. O advogado Sandro Brotherhood, especialista em direito do consumidor, define que são “serviços mal-executados” quando o estabelecimento não resolve problemas, soluciona apenas em parte, gera novos danos ou compromete a segurança e o funcionamento normal do carro, da moto ou do caminhão. “Isso caracteriza vício do serviço de assistência técnica”, explica ele.

O advogado também destaca que, se os defeitos persistirem, o consumidor tem, por lei, três opções. O cliente pode pedir a devolução do valor pago com atualização monetária, a reexecução do serviço sem custo ou o abatimento proporcional do preço. Vale ressaltar que as indenizações não são solução, mas, sim, uma forma de reparação dos danos sofridos.

### Atraso

O médico Tiago Oliveira foi indenizado por uma oficina mecânica após deixar o carro no estabelecimento por oito meses. O veículo tinha sido atingido por uma árvore. “Eu encaminhei o carro no começo de outubro de 2023 e me informaram que a previsão de entrega era no dia 31 do mesmo mês, mas só me entregaram o veículo em maio de 2024”, conta. “Nesse período, tive que alugar outros carros por conta própria, porque a seguradora forneceu um de reserva apenas por tempo limitado.”

Tiago lembra, também, que a oficina demorou no conserto, pois houve uma “crise global no fornecimento das peças automotivas”. De acordo com o médico, a causa foi ganha por falha na prestação de serviço, e ele foi indenizado por danos materiais e morais por se caracterizar como “ofensa ao direito à integridade” após ser afetado psicologicamente.

Outra situação parecida aconteceu com a empresária Lia Meirelles após ser prejudicada pelos serviços de uma oficina. Ela narra que levou o carro para fazer alinhamento e balanceamento, mas, por orientação da oficina, realizou a troca de diversas peças, o que gerou mais danos que o veículo não tinha antes. “Depois das trocas, o problema persistiu, sem contar que eu tive que ir à oficina oito vezes”, relata a consumidora. “Eu levei o carro para outro lugar, onde os profissionais conseguiram consertar o veículo e me informaram que a peça defeituosa ainda estava no prazo de garantia de fábrica e que poderia ter sido trocada sem nenhum custo.”



O caso também foi levado à Justiça, e a empresa foi condenada a indenizar a empresária por não solucionar o problema e por ter gerado mais prejuízos ao veículo. A oficina teve de pagar pelos danos materiais para restituir os valores pagos nas peças trocadas.

Segundo o advogado Sandro Brotherhood, não há um prazo único fixado em lei para todos os casos, mas, se teve uma data informada no orçamento, na ordem de serviço ou no ajuste feito com o cliente, aplica-se a razoabilidade, em que o juiz analisa se a conduta foi aceitável ou abusiva diante das circunstâncias.

Ele também explica que as indenizações podem acontecer caso haja um atra-

mento “anormal e injustificado”. Em situações em que o motorista de aplicativo sofre pela demora na entrega do veículo, o consumidor deve ter uma prova objetiva de que foi afetado, negativamente, pela oficina.

### Taxas

Vale destacar que as oficinas, em regra, não podem reter o veículo caso o cliente não consiga pagar a conta integralmente. “O Superior Tribunal de Justiça (STJ) já assentou que a retenção do veículo como forma de pressão para pagamento é indevida”, diz o advogado. “A cobrança deve ser feita pelos meios legais próprios”, afirma.

O advogado Ilmar Muniz, especialista em direito do consumidor, explica que orçamento prévio é obrigatório pelo CDC. O artigo 40 determina que haja a documentação. O plano deve conter descrição detalhada dos serviços, peças a serem utilizadas (com especificação se são novas, usadas ou recondicionadas), valores individualizados, prazo de execução, forma de pagamento e data de validade do orçamento. “Qualquer aumento sem justificativa técnica, autorização do cliente ou

divergente do orçamento aprovado pode ser considerada uma prática abusiva”, detalha o advogado.

É importante saber que é permitido cobrar a “taxa de diagnóstico”, desde que isso seja informado ao consumidor e seja aceito por ele, mas é ilegal que haja uma cobrança surpresa. “O mecânico não pode realizar serviços adicionais sem autorização expressa do cliente”, afirma o advogado. “Caso o faça, não pode cobrar posteriormente.”

Sobre a procedência das peças automotivas, não é obrigatória a utilização de produtos novos e originais desde que a oficina comunique e que o cliente concorde com a ação. Itens recondicionados ou usados só podem ser utilizados com expressa autorização. “O consumidor tem direito de exigir a devolução das peças substituídas, desde que manifeste esse interesse no momento da contratação”, esclarece o especialista.

O advogado confirma que o consumidor pode fornecer a peça que será utilizada no conserto do veículo e que a oficina responde pela instalação do item. “Não há responsabilidade da empresa sobre defeitos da peça fornecida pelo cliente, salvo se a falha decorrer da má instalação”, explica Ilmar.

### Check-list

O especialista em direito do consumidor Glauber Vieira esclarece que o veículo está sob a guarda da oficina, conforme o art. 14, do CDC, que estabelece que o fornecedor de serviços responde pelos danos causados, pois há um dever de vigilância. O advogado afirma que a empresa também se responsabiliza pelos objetos no interior do automóvel, especialmente se houver um check-list de entrada, que confirme que os itens estão “visíveis e declarados”. “A ausência de controle pode agravar a responsabilidade”, informa.

A oficina também responde se o veículo é atingido por um incêndio ou uma enchente. O especialista explica que a responsabilidade é objetiva, por isso, esses estabelecimentos precisam provar que houve um evento imprevisível e ausência de culpa por meio da adoção de medidas preventivas. Ele declara que a “tendência jurisprudencial” é proteger o consumidor, de forma que a empresa se explique diante dos acontecimentos.

O advogado orienta que, caso a oficina feche ou “suma” durante o serviço, o consumidor deve tomar medidas imediatas, que incluem registro de boletim de ocorrência, ação judicial (inclusive, com pedido liminar) e comunicação do fato ao Procon-DF. De acordo com ele, essas situações se configuram como “apropriação indébita”, que ocorre quando o estabelecimento se recusa a devolver ou se apossa indevidamente do veículo.

O jurista informa que o prazo legal de garantia, após o conserto, é de 30 dias, segundo o art. 26, e que a contagem acontece em dias corridos, quando sábados, domingos e feriados são incluídos. É certo que o direito passa a valer a partir da entrega do veículo, mas, caso tenha um defeito oculto, a proteção se inicia a partir da descoberta do vício.

Glauber Vieira recomenda que o consumidor formalize tudo por escrito, evite acordos verbais e guarde provas (mensagens, fotos e recibos). Ele também afirma que é fundamental a exigência de documentos, como ordem de serviço, orçamento detalhado, nota fiscal e garantia por escrito. Em casos de fraude, o Procon-DF orienta que os consumidores registrem boletins de ocorrência e abram uma reclamação.

\*Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates

### »SHOPEE SEM REEMBOLSO

O consumidor Erick Silva reclama de ter realizado a compra de um fone de ouvido por meio da Shopee e, após uma semana de atraso, ele realizou a reclamação no chat da empresa, alegando o não recebimento do produto. O consumidor solicita o reembolso.

#### Resposta da empresa:

» “O reembolso não foi realizado, pois o comprador fez uma nova solicitação de pedido em seguida, então, na data de entrega da nova solicitação, o produto será enviado junto”, afirma a empresa, em nota.

#### Resposta do consumidor:

» Erick ficou satisfeito pela entrega do fone de ouvido.



### »SHEIN PAR SEM DOIS

A consumidora Ana Sena relata que comprou um par de brincos na plataforma da Shein para utilizar em uma viagem, porém, além de o produto demorar mais do que o previsto, Ana conta que se surpreendeu quando viu somente uma unidade do item.

#### Resposta da empresa:

» “A Shein informa que o reembolso de Ana Sena está sendo processado. A empresa reforça que a situação não reflete os padrões de serviço que a Shein busca oferecer. A companhia afirma que os consumidores estão no centro de todas as decisões e que se dedica para atender às necessidades de todos os clientes com cuidado e eficiência. A empresa enfatiza, na nota, que investe de forma contínua em pessoas e soluções para aprimorar ainda mais a experiência de compra dos consumidores em todos os mercados onde atua.

#### Resposta da consumidora:

» Ana Sena conseguiu o reembolso pela entrega.

### 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