

Consumidor Direito + Grita

De olho na bomba

» LUIZ FRANCISCO*

Abastecer o veículo faz parte da rotina dos motoristas. Os postos de combustíveis fornecem energia essencial para o funcionamento dos automóveis, além de oferecer outros tipos de atendimento, como manutenção rápida e lojas de conveniência. Mas clientes se sentem frustrados pelos estabelecimentos quando os veículos são danificados ou são cobrados preços desproporcionais, situações que ferem o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

No último mês, o Procon-DF fiscalizou 60 postos de combustíveis no Distrito Federal, e 42 foram notificados a justificarem elevações desproporcionais nos preços da gasolina, do etanol e do diesel. O advogado Bruno Borges, especialista em direito do consumidor, explica que, apesar de não haver um limite objetivo para variações de valor, os aumentos arbitrários ou sem a devida transparência podem ser questionados à luz dos princípios da boa-fé objetiva e da proteção prevista contra práticas abusivas no CDC.

Os consumidores também podem questionar a qualidade do combustível, caso haja um dano no veículo por conta do produto. Nessas situações, o cliente tem o direito à inversão de ônus, desde que haja verossimilhança nas alegações ou desconhecimento técnico. Na prática, isso impõe ao fornecedor o dever de demonstrar a regularidade do combustível. “Entretanto, essa inversão não dispensa o consumidor de apresentar um mínimo lastro probatório. É recomendável que existam elementos iniciais que indiquem a plausibilidade da narrativa, como comprovantes de abastecimento ou registros do defeito, embora não seja indispensável um relatório técnico, que pode conferir maior robustez à pretensão”, esclarece o advogado.

Por conta da qualidade da gasolina, a esteticista Julliane Grangeiro disse que teve o carro danificado após abastecer em um posto de combustível. A consumidora relata que, cerca de uma hora depois do abastecimento, o veículo apresentou problemas no sistema de injeção e precisou ser levado, com auxílio do guincho. “Foi necessário levar o automóvel à perícia, onde foi analisado que o combustível era ruim”, contou Julliane.

Segundo o relato, a análise identificou que os danos no veículo foram causados pelo combustível adulterado. Após a informação, a Justiça do DF condenou o posto, que pagou pela gasolina, pelos reparos ao automóvel e pelo guincho utilizado no socorro. “Além desse desgaste, fui mal atendida”, informou a consumidora.

Danos

O economista Edercio Bento contou que o veículo sofreu avarias na utilização equivocada de gasolina no tanque em vez de óleo diesel. “Tive que gastar muito pelo conserto do carro, que teve problemas mecânicos detectados”, relata. “Houve culpa do frentista, que não teve a diligência necessária e abasteceu com gasolina um automóvel movido a diesel.”

O posto teve de pagar pelos gastos referentes ao conserto do veículo, que foram comprovados pelo proprietário. O consumidor contou, ainda, que pediu indenização por danos morais, mas foi negada por não ter afetado a integridade física e psicológica.

O advogado Bruno Borges explica que, assim como a situação de Edercio e de Julliane, as despesas dos guinchos são “indenizáveis”, desde que devidamente comprovadas. “Os prejuízos diretamente decorrentes do defeito, como remoção do veículo, transporte alternativo e locação de automóvel, também podem ser pleiteados a título de danos materiais, desde que demonstrado o nexo causal com o evento”, confirma o especialista.

Vale ressaltar que os motoristas que utilizam o veículo como instrumento de trabalho, e que foram impossibilitados de usar o automóvel por conta do problema, podem pleitear lucros cessantes (valor que deixou de lucrar) e culpar os postos de gasolina pelo prejuízo. O advogado explica, porém, que o cálculo da perda de renda deve se basear na média de rendimentos anteriores, apurada por meio de extratos bancários, relatórios de aplicativos ou outros documentos idôneos. “A partir dessa média, estima-se o valor que deixou de ser ganho durante o período de inatividade”, esclarece.

De acordo com a advogada Tays Cavalcante, especialista em direito do consumidor, o tempo gasto pelo cliente ao resolver

Postos de combustíveis devem oferecer um serviço de qualidade. Situações que danificam o veículo ou preços desproporcionais ferem o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Veja como se prevenir



O QUE DIZ O PROCON

Para coibir irregularidades, a fiscalização dos postos é realizada por agentes oficiais (como os do Procon), que inspecionam os locais e podem emitir Autos de Infração, Apreensão ou Constatação para relatar as irregularidades de mercado e aplicar sanções administrativas.

Diante de qualquer infração, o consumidor deve denunciar a situação aos órgãos de defesa, pois o posto poderá ser responsabilizado, e a denúncia do cidadão auxilia ativamente nas fiscalizações.

Embora provas como fotos, vídeos e notas fiscais não sejam obrigatórias, elas são consideradas documentações importantes para fundamentar as denúncias e embasar a instauração de processos administrativos.

um problema causado pelo posto de gasolina também pode gerar uma indenização por dano moral. “Trata-se da chamada teoria do desvio produtivo do consumidor, já consolidada na jurisprudência”, informa.

Situações em que há pane em local perigoso causada por combustível adulterado fundamentam um pedido de danos

morais devido ao risco à segurança do condutor. A advogada explica que, nesses casos, não é “mero aborrecimento”, mas viola a integridade física e psicológica do motorista.

As redes de distribuidoras de combustíveis também são responsabilizadas quando o posto franqueado comete uma falha na prestação de serviço, mas a especialista adverte que a responsabilidade depende da prova de vínculo, que, por meio de documentos ou evidências, comprovam a culpa da marca da gasolina, etanol ou diesel. “Caso contrário, a jurisprudência tende a afastar a responsabilidade automática da empresa responsável”, afirma Tays.

A advogada também menciona que as trocas de óleo forçadas sob alegação de urgência inexistente são proibidas e podem ser anuladas judicialmente com devolução do valor em dobro. “Esses serviços empurrados sem necessidade configuram prática abusiva. Cabe restituição em dobro, se comprovada má-fé”, esclarece.

Justiça

Caso ocorra um prejuízo, o consumidor tem um prazo de cinco anos para entrar com ação judicial, a partir do conhecimento do dano e de sua autoria. É recomendável que essas situações sejam denunciadas pelos consumidores, mas a especialista justifica que os clientes “faham” ao abrir as reclamações. “O maior

erro é não produzir prova mínima do abastecimento, especialmente: não guardar comprovante e não registrar o ocorrido imediatamente”, explica a advogada. “Sem isso, o nexo causal fica fragilizado.”

Para ela, o consumidor deve agir rapidamente, documentar tudo e buscar orientação jurídica. “Nos casos de combustível adulterado, a prova do nexo causal é o ponto central do processo, e a organização dessa evidência desde o início é o que define o sucesso da demanda”, informa a especialista.

O relatório de que o combustível danificou o veículo deve ter “valor probatório robusto” e conter: identificação do profissional que analisou os danos (com CNPJ/ registro); descrição técnica detalhada do dano; indicação do nexo causal com o combustível; registro fotográfico; e, se possível, coleta ou menção à análise de amostra. “Sem esses elementos, o documento tende a ser tratado como prova unilateral frágil”, explica Tays Cavalcante.

O consumidor tem o direito de apresentar as reclamações a qualquer órgão oficial de proteção e defesa, mas a solução do problema deve se iniciar entre cliente e prestador de serviço. Caso a infração continue, é recomendável que acione as autoridades para que os postos de combustíveis sejam responsabilizados.

*Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates

»RENNER PEÇA COM DEFEITO

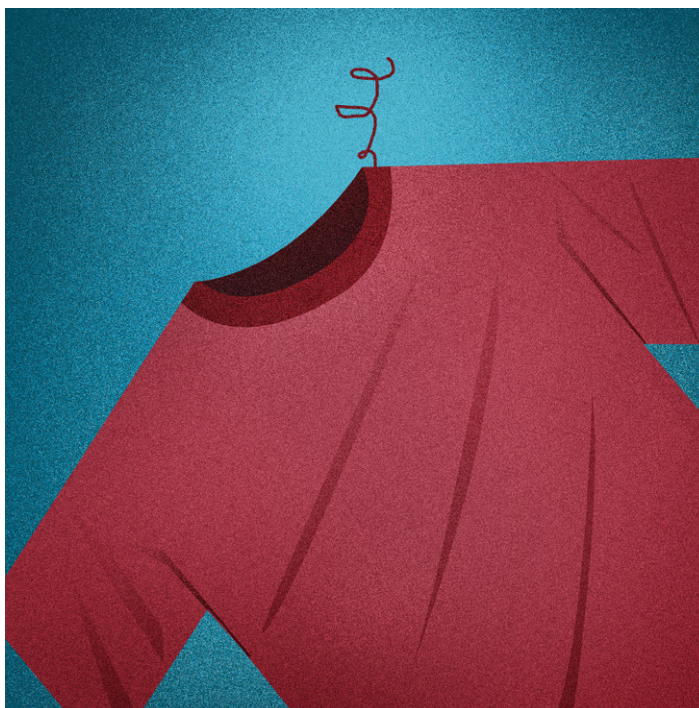
A consumidora Maria Eduarda Santori comprou uma blusa pela internet. Ao receber o produto, percebeu que a peça veio com um defeito de costura na manga. “Entrei em contato com o SAC e fui informada de que poderia fazer a troca diretamente na loja física. Quando cheguei lá, a atendente disse que não seria possível, pois o produto estava com etiqueta de liquidação”, conta a consumidora. Ela afirma, ainda, que não recebeu qualquer aviso sobre essa restrição no momento da compra. “Me senti desrespeitada. Só queria resolver algo simples e me trataram como se o problema fosse culpa minha”, desabafa.

Resposta da empresa:

» A Renner informou, em nota, que lamenta o ocorrido e que está apurando o caso. A empresa reforçou que realiza trocas normalmente, mesmo em produtos promocionais, desde que estejam dentro do prazo e com nota fiscal. Após o contato da reportagem, a Renner procurou Maria Eduarda e ofereceu a substituição da peça.

Comentário da consumidora:

» “Depois de três dias de agonia tentando resolver, eles me ligaram e solicitaram que eu fosse pessoalmente na loja de um shopping específico, para realizarem a troca da peça.”



»SHOPEE TAMANHO ERRADO

A consumidora Rita Sousa reclama que comprou pelo site da Shopee calças 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, mas as calças vieram todas com numeração de 16 anos. Não tem como vender nem arrumar.”

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”, afirmou, em nota.

Comentário da consumidora:

» “Eles me mandaram mensagem, e o problema foi 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