

VEÍCULOS

Antes de Comprar

Antes de comprar um veículo novo o comprador deve:

- Ler atentamente o Termo de Garantia Contratual do veículo que está por adquirir e comparar as condições impostas com as condições das outras montadoras;
- Verificar se teor das condições da garantia contratual estão adequadas à Lei 8.078 (Código de Proteção e Defesa do consumidor) e eventuais Portarias do DPDC/MJ (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor que pertence o Ministério da Justiça);
- Pesquisar nas Justiças Estadual e Federal sobre a existência de ações de consumidores em face da montadora da marca escolhida;
- Pesquisar a quantidade de reclamações registradas que tenham envolvido a marca do veículo nos Órgãos de Proteção e Defesa dos Consumidores nas principais capitais brasileiras. É prudente informar que, nestes Órgãos existe diferença entre reclamação fundamentada e não fundamentada, esta última não será incluída no Cadastro de Fornecedores, porém, é prudente consultar a quantidade de reclamações;
- Pesquisar se a montadora responde ou já respondeu algum processo administrativo por infração à Lei Ambiental nos diversos Órgãos de Proteção ao Meio Ambiente, é que o consumidor tem direito à qualidade de vida;
- Exigir informação sobre os serviços executados no veículo dentro do pátio da concessionária, antes da venda, através da ordem de serviço e termo de revisão de entrega. Desta forma, o consumidor terá acesso aos eventuais problemas e serviços executados no veículo 0km. Convém lembrar que, os veículos 0km estão segurados pelas montadoras desde a produção até a venda ao destinatário final (consumidor). O seguro cessa à partir da entrega do produto ao consumidor pela concessionária autorizada.

Isto significa que o consumidor pode acionar a montadora e concessionária para informar-se sobre a Seguradora e sobre eventual sinistro e ou avaria no veículo durante o transporte ou até mesmo nos pátios das empresas.

Muitos consumidores descobrem problemas precoces na lataria e pintura dos veículos recém - adquiridos, entretanto, quando reclamam, não conseguem obter explicações satisfatórias.

O fato de haver avaria, por menor que seja, desvaloriza o veículo e, por óbvio, não poderá o veículo ser comercializado ao preço normal de tabela.

Escolha da Marca

Antes de decidir sobre a marca do veículo que pretende adquirir, o consumidor deve informar-se com outros consumidores, que adquiriram o mesmo modelo e a mesma marca do produto, sobre:

- A qualidade;
- A segurança;
- Preço;
- Os defeitos apresentados dentro da garantia;

- Os vícios de qualidade apresentados dentro da garantia;
- Se houve vício de qualidade reincidente;
- Se houve demora para o concessionário sanar os vícios de qualidade;
- Se houve falta de peças para reposição;
- Se a montadora respeitou prontamente o direito do consumidor ou tentou persuadi-lo com um tratamento educado e personalizado.

De posse destas informações o consumidor terá melhores condições de avaliar a sua escolha e mais condições de evitar problemas futuros.

Financiamento e Leasing

Os reflexos jurídicos dos contratos de financiamento e leasing praticados pelas empresas montadoras de veículos geralmente não são claramente explicados aos consumidores ensejando algumas observações:

O consumidor não deve assinar contrato de financiamento, dentro do estabelecimento do concessionário autorizado, com uma instituição financeira do mesmo grupo da montadora antes de discuti-lo com um profissional do direito.

O profissional poderá orientá-lo se o contrato de financiamento contém em seu bojo cláusulas lesivas aos consumidores, podendo ainda, verificar se as taxas e juros cobrados são mais convenientes do que as praticadas por outras financeiras.

O consumidor que adquire veículo destinado ao seu uso, e não para exercer alguma atividade econômica, deve evitar a modalidade de "leasing". O arrendamento mercantil tem excesso de garantias para o arrendador (agente financeiro) sem contrapartida para o arrendatário (consumidor final). No "leasing", o consumidor não goza dos benefícios de proprietário e muito menos dos de arrendatário.

O objetivo das empresas em "vender" veículos através do "leasing" encontra explicações nas vantagens fiscais que funcionam somente para elas. E o que é pior, caso o veículo 0km apresente vícios de qualidade ou defeitos, o veículo não será de propriedade do consumidor, necessitando, por este motivo, que seja também acionada a empresa de arrendamento mercantil ("leasing").

O consumidor também deve exigir que o valor pago pelo veículo, inclusive o sinal, conste da nota fiscal de venda, caso contrário, na hipótese de uma demanda judicial, ainda que o consumidor seja o vencedor, somente será indenizado no valor que constar da nota fiscal.

No caso do consumidor também contratar seguro para o veículo 0km, deve optar pela corretora e seguradora que ofereça a melhor garantia de solidez, as melhores condições do seguro e a menor taxa de prêmio.

Preferencialmente o consumidor deve comparar as proposta das demais seguradoras do mercado com as condições da proposta sugerida pelo concessionário, de qualquer forma sempre guardando as propostas e a apólice.

Publicidade e Propaganda

A publicidade patrocinada pelos fornecedores - montadoras, importadoras, concessionárias ou revendedores, devem conter informação precisa e adequada sobre o produto e modalidade de

venda, de forma a não induzir o consumidor a erro ou criar uma expectativa de consumo seguida de uma frustração de investimento.

O consumidor deve guardar todos os panfletos, publicações, propaganda ou documentos publicitários que o estimularam na escolha do produto para, se necessário, exigir o cumprimento da oferta.

Embora a publicidade e propaganda serem tratadas da mesma forma pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, é direito básico a informação clara e precisa.

A oferta e apresentação devem assegurar informação correta e ostensiva. Muitas das propagandas e publicidade que envolve o comércio de veículos não informam a origem (país) destes produtos.

Isto quer dizer que o consumidor poderá adquirir um veículo 0km importado, sem conhecer qual o seu país de origem ou até mesmo, embora desejando possuir um veículo nacional, acabar por comprar um importado.

Mas, pior ainda, é imaginar que está adquirindo um veículo produzido no país onde se encontra instalada a matriz da montadora, por exemplo, um carro reconhecidamente de origem Francesa, quando estará comprando, na verdade, um veículo de marca Francesa produzido na Argentina.

Embora a marca seja a mesma, é notório que os atributos do veículo, principalmente a qualidade, não são idênticos, mesmo porque existe a influência do nível de controle de qualidade dos produtos adotado em cada país e, também, como sabido, alguns países mantêm uma ênfase especial no tocante ao preço dos seus produtos, (como exemplo: os países denominados "Tigres Asiáticos") enquanto outros primam pelo acabamento ou durabilidade dos seus produtos (exemplo: Alemanha).

Além disso, é claro, na maioria das vezes o consumidor prefere adquirir um veículo nacional, desejando prevenir e evitar problemas para obter peças de reposição ou ainda ter certeza de obter um custo da manutenção dentro de suas posses.

Na verdade as montadoras de automóveis no Brasil são também importadoras e exportadoras, principalmente considerando o estímulo legal atualmente mantido pelos órgãos governamentais. Assim, além de suas matrizes, algumas tem montagem de veículos na Espanha, Austrália, Argentina, E.U.A, Bélgica, México, Venezuela, Turquia, etc.

A despeito desta assertiva importa registrar alguns exemplos típicos de omissões danosas ao consumidor:

- A VOLKSWAGEN não informou que importou para o Brasil o Golf, diretamente do México, enquanto a imagem do consumidor é de que se tratava de um veículo nacional ou, quando muito, importado da Alemanha.

- A FIAT não informou que o Siena e alguns Pálíos foram produzidos na Argentina, deixando prevalecer a imagem de que estes modelos eram nacionais ou importados da Itália.

- A TOYOTA monta seus veículos também na Argentina, além do Japão e Brasil.

- A FORD monta o Escort na Argentina, o Mondeo Sedan na Bélgica e a Ranger Cabine Dupla e Cabine Regular também na Argentina.

- A MERCEDES BENZ também monta na Argentina a Sprinter Van. Os números destas importações são altamente variáveis, porquanto estão sempre atrelados aos benefícios fiscais e à estabilidade da economia brasileira ou dos demais países de origem.

Para o consumidor, as importações nestes moldes pode gerar grandes transtornos como:

- Falta de peças de reposição;
- Qualidade inferior do país de origem;
- Desconhecimento da legislação de defesa do consumidor dos países de origem;
- Inadaptação do veículo ao clima e estradas brasileiras;
- Impossibilidade de pesquisa sobre as reclamações de consumidores nos países de origem, etc.

Recomendações do Ministério da Justiça

- **Dados da Proposta de Compra de Veículo Zero Km**
Na proposta devem constar de um lado, o preço total, o prazo de pagamento e valor das prestações, do outro lado, a cor do veículo, modelo, etc. Isto evita troca na hora da entrega.
- **Venda de Automóvel Condicionada à Compra de Acessórios**
Esta forma de venda é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (Art. 39, I, CDC). É crime: Lei n.º 8.137/90, art.5º, III.

Se a agência de automóveis insistir, denuncie-a imediatamente ao PROCON.

- Veículo "Zero Quilômetro" com Defeito

As lojas de automóveis têm obrigação de garantir a qualidade dos produtos (Art. 18, CDC).

Se seu carro "0 km" apresentar problema envie uma reclamação por escrito para a loja onde você comprou o carro.

Se não houver solução, entre em contato com o PROCON.

Garantia Contratual

A concessionária tem obrigação de fazer os serviços necessários no carro cujo prazo de garantia ainda não terminou.

Se ela se recusar, envie carta ao fabricante pedindo uma solução.

Caso não haja entendimento, encaminhe o problema para o PROCON.

Na revisão realizada no período de garantia, você deve pagar apenas pela troca de peças (vela, platinado, pastilhas de freio etc.), pela troca do óleo e pela mão-de-obra desses serviços.

Suspensão da Garantia

Você pode perder a garantia nos seguintes casos:

- Quando se fizer mau uso do veículo;
- Quando estranhos fizerem reparos;

- Quando forem feitas alterações que modifiquem as características básicas do veículo, sem autorização da montadora;
- Quando o plano de revisões periódicas não for cumprido.

Carro Usado - Cuidados

O mais correto é pedir que um mecânico de confiança ou alguém que tenha experiência na compra de carros usados examine o veículo que pretende adquirir.

Além disso, verifique os seguintes documentos:

- O certificado de propriedade;
- O licenciamento, o IPVA e o seguro obrigatório;
- Se o vendedor tem procuração para agenciar o negócio;
- Por último, antes de pagar, consulte o Detran para saber se não existe multa e se o veículo não é roubado.

Exija as garantias por escrito. Não confie no que for apenas falado.

Peça também o recibo de pagamento e o documento de transferência de propriedade devidamente assinado.

Descoberta Posterior de Vício Oculto

Se após a compra do veículo aparecer um vício escondido de propósito ou não, trata-se de "vício oculto". Isto lhe dá o direito de reclamar "por vício oculto" (Art. 18, CDC). Procure seus direitos junto a um órgão de defesa do consumidor.

Transferência de Propriedade

O próprio comprador deve pedir a transferência, dentro de um prazo de 30 dias. Se o comprador não tomar essa providência, o vendedor terá de comunicar o fato ao órgão de trânsito. (Detran).

Não se esqueça: é um dever seu transferir o veículo adquirido para o seu nome.