

**Thiago Lasco**

thiago.lasco@estadao.com

**U**ma das piores surpresas que o proprietário de um carro pode ter é enfrentar um problema mecânico, buscar socorro na rede autorizada e deparar-se com a recusa da montadora de executar o reparo sem ônus, quando ele esperava ser assistido pela garantia do veículo.

Relatos desse tipo chegam com frequência à coluna *Defenda-se*, que recebe queixas de leitores contra montadoras e concessionárias, publicada às quartas-feiras no **Jornal do Carro**.

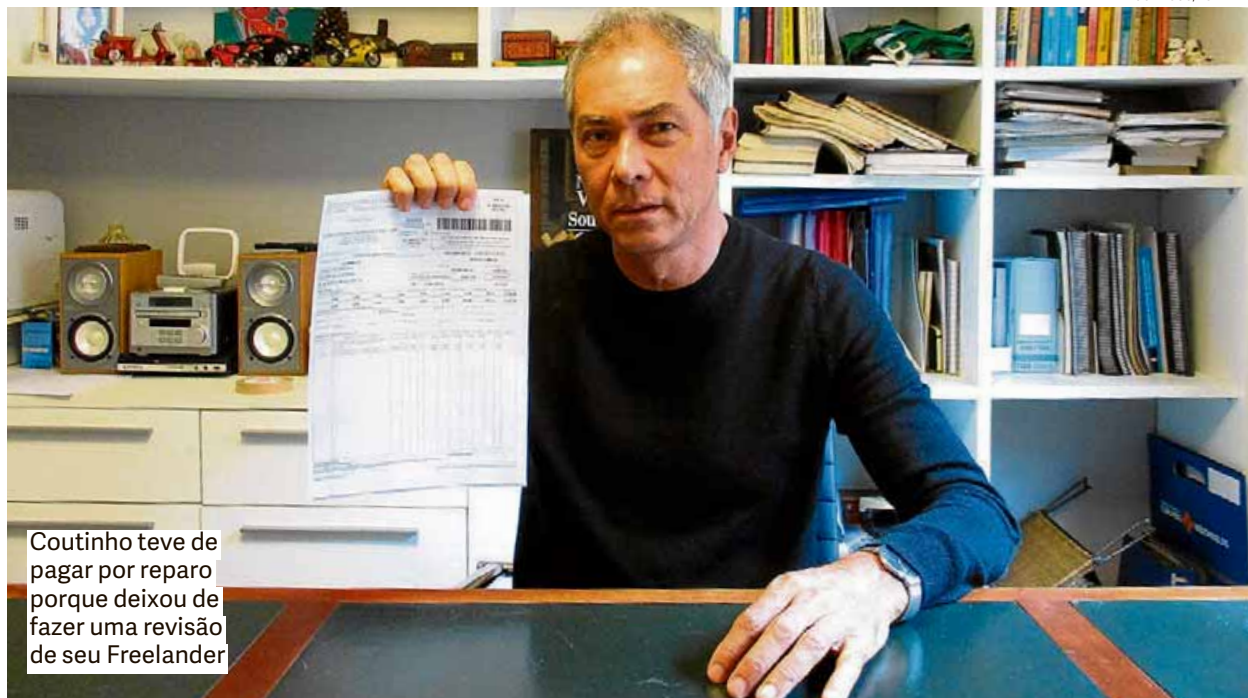
Pela lei, a proteção mínima que o consumidor de bens duráveis possui é de 90 dias, contados a partir da data da compra. É a chamada garantia legal, prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, a maioria dos fabricantes oferece uma cobertura que varia entre dois e cinco anos – é a garantia contratual. Seu prazo se soma ao da garantia legal.

A rigor, durante esse período, a empresa deve fazer gratuitamente todos os reparos necessários no veículo; terminado o prazo, o ônus passa a ser do consumidor.

Na prática, porém, há situações em que a montadora pode negar o reparo grátis mesmo antes do fim da garantia contratual, e casos em que, mesmo após vencida ou cancelada a cobertura de fábrica, o cliente tem direito a exigir um conserto sem ônus.

Para examinar melhor esse assunto, conversamos com o advogado Josué Rios, especialista em direito do consumidor e consultor do **Jornal do Carro**, a supervisora do Procon-SP Patrícia Álvares Dias e o advogado Igor Lodi Marchetti, do Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor).



Coutinho teve de pagar por reparo porque deixou de fazer uma revisão de seu Freelander

# Tudo sobre a GARANTIA

**Saiba seus direitos em relação à proteção do seu carro**

## 1. Aproveite bem a garantia contratual

● Durante o período de cobertura de fábrica, a proteção segue as regras contidas no manual de garantia do veículo. A montadora arca com todos os reparos necessários, desde que essas regras sejam obedecidas pelo consumidor. O dever da empresa é fornecer um conserto definitivo, que elimine os defeitos por completo, sem sujeitar o cliente a idas e vindas sem fim à autorizada.

É importante que o consumidor aproveite bem o período de garantia contratual. Isso significa não protelar a ida à concessionária em caso de anormalidades no funcionamento do veículo.

“Se o problema surgiu ainda dentro da garantia, vá ver isso o quanto antes”, aconselha Patrícia. “Quanto mais o consumidor esperar, mais facilitará a ale-

gação, pela montadora, de que houve desgaste natural pelo uso. Isso sem falar no risco de agravar o problema e até provocar outros defeitos.”

Se o problema foi levado ao conhecimento da concessionária dentro do prazo de garantia contratual, a autorizada fez o reparo e, após o fim da cobertura, o defeito voltou, o consumidor tem direito a exigir o reparo sem ônus. Caso ele tenha de levar a questão à Justiça, a chance de êxito é grande.

“O Poder Judiciário reconhece os registros das queixas e dá procedência à ação”, diz Patrícia. “Por isso, é muito importante que o consumidor registre sempre suas reclamações, por telefone ou e-mail, e guarde os protocolos. Isso ajudará muito em caso de litígio.”

## 2. Intervenções fora da rede autorizada

● Um efeito colateral dos preços praticados pelas concessionárias é que muitos consumidores acabam recorrendo a oficinas independentes para fazer reparos em seus veículos. Isso pode provocar o cancelamento da garantia contratual.

Nesse caso, os especialistas ouvidos pela reportagem dizem que não há abuso ou ilegalidade, já que montadora e concessionárias não podem sofrer as consequências de eventuais intervenções malsucedidas feitas fora da rede.

“A marca não pode ser responsabilizada pelo uso de mão de obra não habilitada ou peças ilegítimas”, afirma Marchetti. “Para recusar a garantia, porém, a montadora deve demonstrar que o defeito foi provocado por esse reparo.”

“Se houver problema decorrente de um serviço feito fora da rede autorizada, o consumidor terá de resolvê-lo com a oficina terceirizada”, diz Patrícia. “É um risco que ele assumiu ao contratá-la.”

THIAGOLASCO/ESTADÃO