

3. As consequências da falta de revisões

● Entre as condições exigidas do consumidor para que a marca honre com a garantia contratual, está a realização de todas as revisões estabelecidas no plano de manutenção. Como preveem a verificação e troca de vários itens dentro dos períodos esperados de vida útil, elas prolongam a durabilidade do veículo e reduzem a ocorrência de problemas.

“As revisões acabam sendo uma proteção para o consumidor, pois a montadora se responsabiliza pelo bom estado do carro. Se o plano de manutenção foi seguido à risca, ela não pode negar os reparos necessários”, diz Marchetti.

Na prática, porém, muitos consumidores são afastados pelos valores cobrados pelas autorizadas e deixam de fazer as revisões. Com isso, dão margem ao cancelamento da garantia contratual. Mas Josué Rios faz ressalvas a isso.

“A exclusão da garantia depende de uma relação de causa e efeito com o problema do veículo. Para negar o reparo sem ônus, a empresa tem de provar que a pane ou falha teria sido evitada se

o carro tivesse passado pela revisão”, frisa Rios. “Em muitos casos, a revisão é superficial: prevê apenas a troca de óleos e filtros, sem verificar o componente atingido pelo problema.”

Patrícia explica que é fácil verificar se o defeito tem ou não relação com a falta de revisão. “Basta ver se a peça afetada faz parte da lista de procedimentos da inspeção que deixou de ser feita pelo consumidor.”

O Land Rover Freelander do engenheiro civil Maurício Coutinho teve um problema no diferencial aos 51 mil km de uso. A concessionária lhe apresentou um orçamento de R\$ 20 mil para a troca da peça, alegando que a garantia estava vencida.

“Tentei argumentar, mas eles mantiveram a decisão porque uma das revisões não havia sido feita. Mas nessa revisão não estava prevista a inspeção do diferencial”, ele conta. “Fiquei decepcionado. Alguns carros da minha empresa rodam mais de 900 mil km, levam carga e nunca tiveram problemas com essa peça.”

4. O direito ao reparo fora da garantia

● A regra geral, de que a montadora só precisa oferecer reparo grátis durante a garantia contratual, não é absoluta. Há casos em que ela ainda responde pelo produto, mesmo se a garantia expirou ou foi cancelada. São os chamados vícios ocultos, defeitos de fabricação que só se revelam depois de algum tempo.

“Nesses casos, o consumidor pode reclamar em até 90 dias, contados não da compra do produto, mas de quando o defeito se manifestar”, diz Rios. “Isso vale mesmo que a garantia contratual já tenha expirado há muito tempo.”

É importante ressaltar que a falha mecânica não pode decorrer do desgaste natural pela utilização normal do produto, nem de mau uso (fora dos padrões adequados). Nessas duas situações, é o próprio cliente que deve pagar pelo reparo – já que não houve defeito de fabricação.

“Em caso de vício oculto, o consumidor pode exigir o reparo grátis a qualquer momento. O problema é que, com o tempo, vai ficando mais difícil sustentar que a falha não decorreu do próprio uso prolongado do produto”, resume Marchetti.

O advogado cita como exemplo de vício oculto o caso do Volkswagen Fox, envolvido em acidentes com consumidores que tiveram dedos decepados por uma peça do mecanismo de rebatimento do banco traseiro (o que levou a um recall do modelo).

“O consumidor pode ter passado muito tempo com o carro sem notar o problema. Quando o defeito é constatado, a marca tem de responder por ele”, diz Marchetti.

A central multimídia do HB20 do engenheiro Decio Franco Jr. começou a falhar quando a garantia desse item já havia expirado. A própria concessionária sugeriu que ele tentasse um reparo grátis junto à Hyundai. Deu certo. “No dia seguinte, autorizaram a troca do dispositivo sem nenhum custo para mim”, ele comemora.

O empresário Hilário Nunes também foi socorrido sem ônus quando o câmbio de seu Corolla apresentou defeito. “A Toyota não cobrou nem a mão de obra, apesar de meu carro ter 170 mil km rodados e estar fora da garantia.”

Já a empresária Fabiola Mestrich não teve a mesma sorte com seu BMW X5 2015. Poucos dias após o vencimento da garantia de dois anos, o ar-condicionado teve uma pane. Ela passou dois meses brigando por um reparo grátis, por defeito de fabricação. Conseguiu apenas um desconto de 30% no serviço.

“Falei diversas vezes sobre a garantia legal do produto, sem sucesso”, ela lamenta. “Paguei pelo reparo, pois não podia mais ficar sem o carro. Agora quero reaver o dinheiro na Justiça.”



AMANDA PEROBELLI/ESTADÃO

5. A prova do defeito de fabricação

● O direito a um reparo grátis fora da garantia depende do reconhecimento de que a falha não é fruto de mau uso ou desgaste natural, mas de defeito de fabricação. Na prática, essa questão será enfrentada em uma perícia judicial.

Há vários caminhos para que o vício oculto seja comprovado. Um deles é analisar a gravidade do defeito à luz do tempo de vida útil das peças afetadas. Por exemplo, não é normal um motor fundir com apenas 10 mil km de uso.

“O Superior Tribunal de Justiça já emitiu decisões confirmando esse entendimento, de que a empresa responde pelo produto durante o pra-

zo de vida útil de seus componentes”, diz Rios.

Patrícia reforça a importância de documentar as queixas, o que ajuda a formar a convicção do juiz. “Se o consumidor exhibe várias ordens de serviço e protocolos de atendimento, isso prova que o defeito é grave, dando suporte ao pedido de troca do carro ou cancelamento da compra.”

Para entrar com a ação, o consumidor não precisa exhibir todas as provas já na petição inicial, mas deve apresentar um mínimo de indícios. Por se tratar de relação de consumo, o ônus da prova é invertido, ou seja, caberá à montadora mostrar a inexistência do direito do cliente.



NA WEB

Veja como as montadoras lidam com as questões relativas à garantia

jornaldocarro.estadao.com.br/