

# S

## SERVIÇO

### ACESSÓRIOS

Alarmes e sistemas de segurança	38
Ar-condicionado	38
Capotas e protetores	39
Estofamentos	-
Sonorização	38

### CENTROS AUTOMOTIVOS

Alinhamento técnico	-
Amortecedores	39
Concessionárias Ford	-
Embreagens	-
Pneus e rodas	-
Manutenção preventiva	39

### SERVIÇOS E PEÇAS

Autos importados	39
Baterias	-

Câmbio	39
Conversão para gás	-
Direção hidráulica	-
Escapamentos e catalisadores	-
Oficinas mecânicas	-
Retíficas	-
Seguros	39
Vidros	-



DIVULGAÇÃO

JOSÉ PATRÍCIO/ESTADÃO

# Os limites do mau uso

Montadoras usam conduta do consumidor para **negar reparos em garantia**. Saiba até onde elas podem ir

**Thiago Lasco**

thiago.lasco@estadao.com

**A**s montadoras não perdoam motoristas pouco zelosos. Quando verificam que o consumidor teve atitudes que abreviaram a durabilidade do veículo, se esquivam de arcar com o custo dos reparos e podem até cancelar a garantia das peças afetadas.

Pneus danificados em buracos, bomba e bicos injetores estragados por combustível de má qualidade e motores deteriorados por falta de revisão ou

uso de peças não genuínas são alguns exemplos do chamado mau uso (veja lista ao lado).

O Agilize da dona de casa Maria Izilda Jardim teve a embreagem consumida aos 1.700 km. O gerente da autorizada negou o reparo sem ônus, dizendo que ela dirigia com o pé apoiado no pedal – o que ela nega. “Ele me levou para dar uma volta, queria me ensinar a guiar. Senti-me até ofendida.”

Com a ajuda do Procon-SP e de advogados, fizemos este guia para explicar os limites entre o aceitável e o abuso.

### ATTITUDES VETADAS

- Dirigir com o pé apoiado no pedal de embreagem;
- Trafegar por vias esburacadas ou malconservadas;
- Abastecer com combustível de má qualidade;
- Transportar excesso de carga;
- Executar reparos fora da rede autorizada;
- Usar peças ou instalar acessórios não genuínos;
- Deixar de fazer as revisões programadas

Coimbra teve motor de seu Uno fundido e Fiat alegou redução de marchas inadequada



## Direitos e obrigações

### ● Responsabilidade objetiva

Durante a garantia, a responsabilidade do fornecedor por problemas do produto é objetiva. “A montadora só não responde nos casos de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”, diz o advogado Vinícius Zwarg. “Se o consumidor entrou com o carro no mar ou um mecânico usou peça inadequada, não há como culpar a empresa.”

### ● Ônus da prova

Havendo indícios de que as alegações do consumidor são verdadeiras, a lei concede a inversão do ônus da prova a seu favor. Isso não significa que ele passa a ter razão imediatamente, e sim que a prova dos fatos (se há defeito de fábrica ou mau uso) cabe à empresa. Se não for provada a culpa exclusiva, a responsabilidade é do fornecedor.

### ● Averiguação técnica

A empresa deve examinar o carro, apurar o que ocorreu e prestar um esclarecimento formal. “Se ela fez a averiguação corretamente, não há motivo para não mostrar o resultado ao consumidor”, diz Zwarg. A assessora do Procon-SP Marta Aur frisa que as informações devem ser claras: “Um laudo técnico pode ser incompreensível para o leigo”.

### ● Informação prévia

O consumidor deve ser orientado pelo manual do veículo sobre a forma correta de usar o produto. Mas isso nem sempre evita problemas. O Uno do advogado Maurício Coimbra teve o motor fundido com 6 mil km e a Fiat alegou mau uso, por redução inadequada de marchas. “Mas o manual recomenda o uso do freio motor em serras”, ele diz.

### ● Nexa causal

A ligação entre a conduta do consumidor e o dano no veículo deve ser clara. “O fato de não ter feito as revisões pode justificar a recusa do conserto sem ônus, mas não de maneira automática. É preciso comprovar, no caso concreto, que o problema mecânico foi causado por falta de manutenção”, diz o advogado Josué Rios.