IBEDEC
Defesa do Consumidor

INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDO E DEFESA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

CARTILHA DO CONSUMIDOR

EDIÇÃO ESPECIAL:

VEÍCULOS

Como Comprar, Vender, Financiar, Fazer Seguros e Defender-se dos Abusos no Comércio de Veículos!

www.ibedec.org.br

(61) 3345-2492

Brasília – Brasil
1ª Edição – Junho de 2008

Índice de Assuntos:

Saudação De Abertura 01

Escolhendo Seu Veículo Novo 01

Cuidado Com Promoçoes De Veículos 0 Km 03

Escolhendo Seu Veículo Usado 04

Garantia 06

Recall – Direitos E Obrigações 07

Peças De Reposição – Prazo De Fabricação 08

Reparos 09

Combustível Adulterado. O Que Fazer? 09

Responsabilidades Do Proprietário Do Veículo 10

Seguro Obrigatório Dpvat 11

Seguros Facultativos 12

Cláusulas Abusivas Em Seguros 17

Financiamento 17

Leasing Ou Arrendamento Mercantil 19

Liquidação Antecipada De Financiamento e Leasing 20

Consórcio 20

Cuidados Na Compra De Cotas Contempladas 21

Desistência De Consórcio 22

Vendendo Seu Veículo 23

Serviços De Manobristas 24

Furtos Em Estacionamentos 25

Como Me Defender De Abusos Em Problemas Com Compra De Veículo, Garantias, Reparo, Seguros Ou Financiamentos Bancários? 26

Órgãos De Defesa Do Consumidor No Distrito Federal:

1-) Procon 27

2-) Ministério Público Do Distrito Federal – Prodecon ... 27

3-) Os Juizados Especiais Cíveis 27

4-) IBEDEC – Instituto Brasileiro De Estudo E Defesa Das Relações De Consumo 27

SAUDAÇÃO DE ABERTURA

Olá amigo consumidor!

O Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo - IBEDEC, na busca pelo seu objetivo estatutário de orientar as relações de consumo para o consumidor e para os fornecedores, tem a satisfação de apresentar a presente Cartilha do Consumidor – 1ª Edição Especial Veículos, na qual buscamos abordar todos os aspectos desta modalidade de consumo, os direitos dos consumidores, os deveres dos vendedores e como se defender dos abusos.

Esta cartilha faz parte da série Cartilha do Consumidor, que em cada edição aborda um tema diferente de nosso dia-a-dia.

Esperamos mais uma vez contribuir para a educação ao consumo e contamos com sua colaboração para enriquecê-lo a cada ano, com novas sugestões que você pode nos enviar por carta, e. mail ou telefone.

ESCOLHENDO SEU VEÍCULO NOVO

A compra de um veículo novo é sempre uma atividade prazerosa, pois representa a realização de um sonho, a conquista de um objetivo e, portanto muitas vezes a emoção fala mais alto que a razão.

Ao escolher um veículo zero, as opções são tantas que o consumidor não sabe muitas vezes nem por onde começar.

O primeiro passo é definir as necessidades pessoais, familiares e a forma de utilização mais freqüente do veículo.

Se for o único carro da família e vai ser utilizado para todas as atividades do dia-a-dia e ainda nos fins de semana e viagens, o ideal é uma perua, por exemplo.

Duas ou quatro portas já não são nem questão de necessidade, mas quase um item de série. Elas não só facilitam o acesso ao banco de trás, como também contam muito na hora de revender o veículo.

Os motores 1.0 até 1.6 não têm grandes diferenças de consumo e também contam no momento da revenda. Se a cidade que o veículo roda tem muitas subidas e descidas ou se há trechos de estrada entre a casa e o trabalho, vale a pena investir num modelo mais potente que os 1.0.

Já os acessórios, como trio-elétrico (acionamento elétrico dos vidros, travamento automático das portas e acionamento elétrico de retrovisores) são extremamente úteis. Ar-condicionado é um acessório útil para cidades mais quentes e com trânsito intenso ou sujeito a congestionamentos, porém traz uma elevação no consumo de combustível. A direção hidráulica em muitos carros é um item quase obrigatório, pois estacionar e manobrar sem este acessório pode ser um martírio, principalmente para mulheres.

Em cidades mais frias também são muito úteis o aquecimento interno e o desembaçador de vidros traseiros. E na vida moderna, acendedor de cigarros é indispensável, não propriamente pelo hábito não-saudável do fumo, mas sim para conectar carregadores de celular e tocadores de mp3/mp4.

Outros itens como teto-solar, faróis de neblina, pára-choques da cor do veículo, rodas de liga-leve, pneus de perfil mais baixo e outros itens, não são indispensáveis e podem encarecer o sonho do veículo novo.

A cor do veículo também influencia no calor interno, no preço de compra e na facilidade de revenda. Veículos de cores claras retém menos calor interno e por isto são mais recomendáveis porque são mais agradáveis e exigem menos esforço do ar-condicionado e conseqüente gasta menos combustíveis. Veículos de cores metálicas são cerca de R$ 500,00 a R$ 1.000,00 mais caros, na hora de efetuar algum reparo também custa mais, porém tem melhor valor de revenda. Já os carros de cores extravagantes são de difícil revenda.

O tipo de combustível também é importante. Hoje os carros flex são a opção mais adequada, pois permitem a escolha mais econômica na hora de abastecer. Carros movidos somente com gasolina ou somente com álcool são de revenda mais difícil.

É extremamente importante também fazer um test-drive no veículo para saber se o mesmo atende suas necessidades e se a sua condução é fácil. Não esqueça também de medir se o veículo escolhido cabe na garagem do seu prédio.

Veículos do tipo esportivo, de luxo ou de fabricantes com poucas concessionárias no país, podem ter valor de seguro mais elevado, além de ter peças de reposição mais caras e que por vezes demoram dias para chegar.

A pesquisa de preços também é fundamental, pois varia de concessionária para concessionária e pode incluir itens grátis como pintura metálica, pacotes de acessórios, IPVA, tanque cheio e outros. A diferença pode ser grande.

Por fim, considere também o valor do seguro e do IPVA para o modelo escolhido, pois estes itens representam 6% do valor do veículo e deverão ser pagos em três ou quatro parcelas e pesam muito no orçamento familiar.

CUIDADO COM PROMOÇOES DE VEÍCULOS 0 KM

Todo começo de ano as concessionárias se movimentam para a desova de estoque de carros zero km do ano anterior. Ocorre que o consumidor é atraído pelas propagandas e mesmo pelos vendedores que dizem que o veículo é "modelo 08". Só que a informação não dita clara e ostensivamente é que o veículo é ano de fabricação 2007.

Isto pode representar um grande prejuízo para o consumidor, tanto no momento da compra como no momento da revenda. No mercado de veículos o que vale é o ano de fabricação. Portanto, se o veículo é ano de fabricação 2007, não importa se o veículo é modelo 08 comprado em

2008. Na hora da venda ele vai valer como ano 2007. Isto representa cerca de 15% a menos no valor do veículo.

E o pior é que as concessionárias não costumam informar isto aos consumidores e também não dão descontos sobre o preço de um veículo ano e modelo 2008.

Então aqui temos duas dicas:

1- só vale a pena comprar um veículo "zero km" ano de fabricação 2007 e ano modelo 2008, se o desconto sobre o preço de tabela for de 15% no mínimo.

2- caso o consumidor seja enganado pela publicidade ou se no pedido de compra conste ano e modelo 2008 e ele receba um veículo ano 2007/2008 na entrega, ele tem o direito de exigir judicialmente a troca por um veículo ano e modelo 2008 ou o abatimento proporcional do preço.

Fique ligado: quando fizer o pedido de compra de um veículo novo, peça para o vendedor descrever o ano e modelo do veículo bem legível e não aceite levar prejuízo.

ESCOLHENDO SEU VEÍCULO USADO

A escolha de um veículo usado já envolve mais cuidados do que um veículo novo, pois não se sabe como ele foi usado até aqui e se não há algum defeito mais escondido.

Para saber o preço correto do veículo, se ele ainda estiver em fabricação, uma boa base é o preço do veículo novo. A desvalorização é de 15% em média para veículos com um ano de uso, 20 a 25% com dois anos de uso e depois segue desvalorizando-se de 5 a 7% por ano de uso. É claro que vai depender das condições do carro, mas esta é uma boa base.

Outra fonte de consulta é a tabela FIPE, encontrada em jornais de

grande circulação e revistas especializadas, além é claro, da internet. Desconfie sempre de grande variação de preço e não faça qualquer tipo de depósito adiantado antes de avaliar o veículo.

Faça um test-drive e aproveite para conhecer o veículo e o seu dono. Não faça compra de impulso e não leve qualquer valor ao local de compra do veículo. Não faça negócio por telefone, vá casa ou loja do vendedor e nunca vá desacompanhado.

Escolhido o veículo, antes de fechar negócio, leve o carro a um mecânico de confiança, para avaliar o seu estado geral, principalmente freios, câmbio, barulhos no motor, parte elétrica e amortecedores.

A condição dos pneus é muito importante, pois hoje é um item bastante caro, partindo de R$ 500,00 o jogo de um carro popular e podendo ultrapassar R$ 2.000,00 no caso de uma camionete ou um carro de luxo.

Não efetue qualquer pagamento antes de verificar a documentação do veículo. O consumidor deve verificar a autenticidade da documentação junto ao DETRAN, onde também poderá consultar multas, pendências de impostos, restrições de venda e até se o veículo não foi objeto de furto.

A compra de veículo de uma pessoa física não é uma relação de consumo, portanto, não é coberta pelo Código de Defesa do Consumidor. Mas o Código Civil ampara o comprador e também garante indenizações pelos chamados vícios não informados pelo prazo de 30 (trinta) dias.

Não caia na tentação de fazer negócios por procuração. Isto é fonte certa de dores de cabeça. Se comprar, já preencha o recibo, assine e reconheça firma no ato da transação e do pagamento e transfira imediatamente o veículo para o seu nome. O prazo para transferência junto ao DETRAN é de 30 dias, mas quanto antes for feito melhor.

Mesmo que a transação seja feita com pagamento à vista e mediante assinatura do recibo, é ideal que se elabore um contrato simples entre comprador e vendedor, principalmente quando for revendedora de

automóveis usados ou mesmo concessionárias.

É interessante saber que a concessionária ou revendedora, mesmo que tenha apenas intermediado a venda, responde solidariamente pelo veículo vendido e seus defeitos.

Embora o CDC estabeleça garantia de 90 (noventa) dias irrestrita para produtos duráveis como veículos, por exemplo, é comum concessionárias e revendedores fazer termos de garantia só de motor e câmbio e excluir todas as demais peças. Este procedimento não é legal e pode ser questionado na Justiça.

Se o veículo não passar na vistoria do DETRAN para transferência, por exemplo, por estar com algum reparo na lataria mal feita, ou com freios falhando ou problemas elétricos, é responsabilidade do vendedor pagar pelo conserto.

GARANTIA

A garantia legal, prevista no CDC – Código de Defesa do Consumidor, é de 90 (noventa) dias para bens duráveis, o que inclui os veículos.

Porém as fábricas costumam oferecer uma garantia extra, chamada garantia contratual. Esta garantia tem que ser especificada por escrito e é complementar à garantia legal. Assim, se a fábrica oferece 1 (um) ano de garantia para o veículo, à garantia total será de 1 (um) ano e 3 (três) meses que é a soma da garantia legal e da garantia contratual.

Para valer a garantia é necessário exigir da concessionária o preenchimento e carimbo da garantia e a leitura atenta do Manual do Proprietário para saber como utiliza-la.

È interessante destacar ainda que se um veículo novo apresentar defeito no prazo da garantia, e este defeito não for sanado no prazo de 30 (trinta) dias, o consumidor pode exigir a troca do veículo ou a devolução dos valores pagos, conforme sua opção.

É certo ainda que se o vício for oculto, por exemplo, um defeito de pintura ou um motor que apresente quebra por defeito interno de suas peças que só apareça após o fim da garantia, o consumidor tem direito ao reparo gratuito ou indenização.

O prazo para exigir indenizações com base em vícios em veículos comprados entre consumidor e empresas é de 5 (cinco) anos. Já para veículos comprados de particulares, o prazo para ação de indenização é de 3 (três) anos.

Uma abusividade detectada em algumas concessionárias de veículos é oferecer garantia extra para o veículo, desde que as revisões sejam feitas somente na concessionária. O problema é que algumas concessionárias condicionam até a troca de óleo a ser feita na concessionária, que por vezes é mais cara do que em firmas particulares ou postos de serviços. Tal prática constitui venda casada e deve ser denunciada ao PROCON.

RECALL – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

No entender do IBEDEC a conduta mais absurda que as fábricas de veículos têm, é a de colocar no mercado veículos que apresentam defeitos como soltura de rodas, de eixo, fios que pegam fogo, air-bags que disparam sozinhos, entre tantos outros defeitos divulgados nas campanhas de Recall.

É bom lembrar que o Recall é uma obrigação da empresa e toda vez que ocorrer uma falha no projeto de um veículo, ou a falha deve ser imediatamente sanada ou o veículo recolhido do mercado e os consumidores indenizados.

A não realização de uma campanha aberta de Recall sujeita o fabricante a multas de até três milhões de reais.

Também não pode o consumidor aceitar o chamado “recall branco” que é o procedimento das concessionárias de trocar peças defeituosas durante as revisões, sem que estes defeitos tenham sido anunciados aos

consumidores. Caso você tenha conhecimento de alguma situação do tipo, pode denunciar ao DNPDC – Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor pelo e. mail dpdc@mj.gov.br

Agora uma situação mais complexa vai existir quando o consumidor for vítima de um acidente causado por defeitos no veículo. Nestes casos, se o consumidor estava trafegando normalmente e o veículo se incendeia, ou se uma roda se solta, ou se algo anormal acontece e gera um acidente ou mesmo a imobilidade do veículo, deve procurar rebocar o veículo até uma concessionária, registrar um boletim de ocorrência do fato e buscar realizar uma perícia no veículo para descobrir a origem do problema. Todos os danos causados, de ordem material ou moral, devem ser objeto de indenização ao consumidor, via ação judicial.

É bom lembrar que mesmo veículos fora da garantia, que apresentem defeitos comuns a todos os modelos, têm que ser objeto de recall da fábrica, sem custos aos proprietários, mesmo que não sejam aqueles que tenham tirado o veículo zero km na concessionária. E também se algum acidente vier a ocorrer por estes defeitos, mesmo após o fim do prazo de garantia, o fabricante responderá pelos danos causados.

PEÇAS DE REPOSIÇÃO – PRAZO DE FABRICAÇÃO

O CDC estabelece que os fabricantes e importadores de veículos são obrigados a fornecer peças de reposição por um “prazo razoável” após a descontinuidade na fabricação ou importação do modelo.

Este “prazo razoável” é interpretado pelo Juiz conforme cada caso.

Considerando que no Brasil a vida média dos veículos é de 15 (quinze) anos, seria este o prazo pelo qual os fabricantes deveriam manter peças de reposição para os veículos fabricados.

Caso os fabricantes não cumpram esta obrigação, cabe indenização ao consumidor que será estabelecida pelo Judiciário.

REPAROS

Os consertos feitos por empresas particulares ou concessionárias também estão sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor e também possuem garantias.

Para as peças e serviços, a garantia é de 90 (noventa) dias e pode ser somada a eventual garantia extra fornecida pela empresa.

Neste caso exija nota fiscal e a garantia extra por escrito.

Os consertos de veículos novos devem ser feitos nas concessionárias da marca e as peças substituídas devem ser originais, a fim de evitar que o consumidor venha a perder a garantia sobre o veículo.

Porém, trocas de óleo e filtro, desde que feitas por materiais com a mesma especificação do fabricante, não podem ser vinculadas a ser feita só na concessionária e nem tampouco pode levar à perda da garantia. Basta efetuar a troca em postos de combustíveis, e exigir nota fiscal especificando o tipo do óleo colocado, a data e a quilometragem do veículo.

COMBUSTÍVEL ADULTERADO. O QUE FAZER?

Um problema que infelizmente é muito comum em nosso país chama-se combustíveis adulterados. As adulterações vão desde a mistura de álcool na gasolina acima do permitido, além da adição de solventes e até água.

Os problemas decorrentes do uso de gasolina adulterada vão de falhas eventuais ao trafegar, dificuldade de partida, formação de borra no motor, superaquecimento e chegam a fundir o motor.

Para prevenir este problema o consumidor pode pedir o teste do combustível no ato do abastecimento. O teste é obrigatório e é gratuito. Com certeza perder alguns minutos a mais no posto são preferíveis do que perder dias em oficinas.

Outra dica é sempre abastecer no mesmo posto e sempre pedir nota fiscal. Se o seu veículo vier a fundir ou ter problemas mecânicos e o diagnóstico apontar problemas decorrentes do uso de combustível adulterado, o consumidor poderá recorrer ao Judiciário mostrando a habitualidade no abastecimento e exigir do dono do posto uma indenização.

RESPONSABILIDADES DO PROPRIETÁRIO DO VEÍCULO

Possuir um veículo automotor envolve várias responsabilidades ao seu dono.

Na esfera cível, o proprietário responde de forma solidária pelos danos causados pelo veículo a terceiros, não importa quem seja o condutor do veículo.

Na esfera criminal, o proprietário tem culpa presumida por mortes ou ferimentos causados a terceiros, caso não se consiga identificar o condutor do veículo e o mesmo não tenha sido objeto de roubo ou furto.

Na esfera administrativa ou de trânsito, o proprietário é responsável pelo pagamento de multas, de licenciamento e de IPVA. Se ele não comprovar que uma infração de trânsito foi cometida por outra pessoa, é para a CNH dele que vão os pontos.

Portanto, uma leitura obrigatória para todo proprietário de veículos é o Código de Trânsito Brasileiro. Além disto, antes de entregar seu veículo a um parente, amigo ou estranho, o proprietário deve estar ciente de que ele é quem responde pelo veículo.

SEGURO OBRIGATÓRIO DPVAT

O DPVAT é o Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres, é um seguro obrigatório e foi instituído pela Lei 6.194/74, de 19/12/1974.

A finalidade do DPVAT é amparar as vitimas de acidentes envolvendo veículos automotores em todo território nacional.

Seu objetivo é cobrir as vitimas de acidentes ou seus beneficiários, mas não os danos materiais causados ao veículo. ~

As coberturas são: Morte; Invalidez Permanente Total ou Parcial; Reembolso de Despesas de Assistência Médica e Suplementares - DAMS

Têm cobertura do DPVAT todas as pessoas, transportadas ou não, que forem vitimas de acidentes causados por veículos automotores de vias terrestres ou por sua carga.

Para solicitar indenização as vítimas devem fazer seus pedidos individualmente. O pagamento independe também da apuração de culpa.

Para solicitar a indenização do DPVAT a vitima ou beneficiário pode apresentar os documentos necessários em qualquer seguradora de sua preferência. Não é necessário usar intermediários, despachantes ou advogados. O próprio beneficiário ou vítima pode requerer a indenização.

Os valores atuais de indenização do DPVAT são R$ 13.500,00 para Morte; R$ 13.500,00 para Invalidez Permanente; e, R$ 2.700,00 para Despesas Hospitalares.

SEGUROS FACULTATIVOS

Os seguros facultativos são aqueles que os proprietários fazem a fim de se proteger em caso de acidentes com o veículo. Pela violência atual do trânsito e pela quantidade de veículos nas ruas, é muito arriscada a pessoa possuir um veículo não segurado.

Os seguros cobrem o conserto do seu veículo, do veículo da outra

pessoa e ainda despesas com vítimas do acidente. Em geral as seguradoras cobram preços em torno de 5% do veículo ao ano, mas este preço varia conforme o modelo e o perfil do segurado.

Conforme o Guia de Orientação e Defesa do Segurado, editado pela SUSEP – Superintendência de Seguros Privados em 2006, disponível no endereço eletrônico http://www.susep.gov.br/download/cartilha/cartilha_susep2e.pdf, são as seguintes as regras vigentes sobre os seguros de veículos:

> As coberturas oferecidas em um seguro de automóvel têm como objetivo atender às necessidades dos segurados diante da possibilidade desses terem prejuízo em razão de danos causados acidentalmente pelo uso de seus veículos ou resultante de ação de terceiros.
>
> São seguráveis todos os veículos terrestres de propulsão a motor e seus reboques, desde que não andem sobre trilhos. O valor da importância segurada inscrita na apólice para cada cobertura representará o limite máximo de responsabilidade da seguradora.
>
> **Quais são as modalidades possíveis para o seguro de automóvel?**
>
> Valor de Mercado Referenciado (VMR): modalidade que garante ao segurado, no caso de indenização integral, o pagamento de quantia variável, em moeda corrente nacional, determinada de acordo com a tabela de referência, expressamente indicada na proposta do seguro, conjugada com fator de ajuste, em percentual, a ser aplicado sobre o valor de cotação do veículo, na data da liquidação do sinistro.
>
> Valor Determinado (VD): modalidade que garante ao segurado, no caso de indenização integral, o pagamento de quantia fixa, em moeda corrente nacional, estipulada pelas partes no ato da contratação do seguro.
>
> **O que significa “valor de novo”?**

Refere-se ao compromisso da seguradora, na modalidade de valor de mercado referenciado (VMR), de indenizar o segurado pelo valor do veículo zero quilômetro constante da tabela de referência na data de liquidação do sinistro. A seguradora deverá definir expressamente os critérios necessários para que tal condição seja aceita.

Esta cobertura vigorará durante prazo não inferior a 90 dias, contado a partir da entrega do veículo ao segurado e fixado nas condições gerais do seguro.

Quais são os tipos de coberturas oferecidas?

As coberturas oferecidas são: colisão, furto/ roubo e incêndio (perda parcial e perda total). A cobertura compreensiva abrange colisão, incêndio e roubo/furto.

A cobertura do seguro de automóvel pode, ainda, ser conjugada com cobertura de responsabilidade civil, que incluem indenizações por danos morais a terceiros.

Quais são os prejuízos não indenizáveis?

São os prejuízos decorrentes dos riscos excluídos, bem como, nos casos de indenizações parciais, as avarias previamente constatadas pela seguradora.

Como é determinado o valor do prêmio de seguro?

O valor do prêmio será fixado pela seguradora a partir das informações que lhe foram enviadas sobre o bem segurado (automóvel) e, em geral, sobre o segurado e o condutor (questionário de avaliação de risco).

As seguradoras estão liberadas para fixar seus prêmios e a forma de pagamento (se o prêmio será à vista ou parcelado), mas

deverão encaminhar o documento de cobrança em até 5 (cinco) dias úteis antes da data do respectivo vencimento.

Qual é o início de vigência do seguro?

No caso de seguro em que a proposta foi recepcionada na seguradora sem pagamento de prêmio, o início de vigência da cobertura será a data de aceitação da proposta ou outra se expressamente acordarem segurado e seguradora.

No caso de seguro de proposta recepcionada pela seguradora com adiantamento para futuro pagamento de prêmio, o contrato terá início de vigência a partir da realização da vistoria, exceto para veículos zero quilômetro ou para os casos de renovação na mesma seguradora, hipóteses em que o início de vigência ocorre na data em que a proposta foi recebida na seguradora.

O que caracteriza a indenização integral em caso de ocorrência de sinistro?

A indenização integral é caracterizada quando os prejuízos resultantes de um mesmo sinistro atingirem ou ultrapassarem 75% (ou percentual inferior quando previsto na apólice) do valor contratado pelo segurado (valor definido na apólice para a cobertura de RCF-V, por sua vez, pode ser dividida em duas modalidades: a que cobre danos materiais causados a terceiros (DM) e a que cobre danos corporais causados a terceiros (DC).

Podem ser contratadas coberturas adicionais?

Sim. São coberturas contratadas por cláusulas especiais que integram a apólice. Como exemplo, temos as coberturas para: acessórios, rádios, ar condicionado, antenas e outros equipamentos, guindastes, frigoríficos (caminhões frigoríficos), aparelhos de raios-X (nos hospitais volantes), etc., Civil facultativa de veículos (RCF-V) e de acidentes pessoais para passageiros (APP). Modalidade VD ou valor vigente na tabela de referência na data do aviso do sinistro multiplicado pelo fator de

ajuste acordado para a modalidade VMR). Em caso de roubo ou furto do veículo sem que o mesmo seja recuperado, há também a indenização integral.

Quanto vou receber no caso de ocorrência de sinistro que acarrete indenização integral?

Nos casos de indenização integral, para a modalidade VD, o valor da indenização corresponderá ao valor constante da apólice. Para a modalidade VMR, o valor da indenização será determinado de acordo com a tabela de referência, expressamente indicada na proposta do seguro, conjugada com o percentual de fator de ajuste, a ser aplicado sobre o valor de cotação do veículo, na data da liquidação do sinistro.

Como devo proceder para o recebimento de indenização integral?

No caso de indenização integral, o segurado deverá, ocorrendo sinistro, avisar imediatamente a seguradora, preencher o formulário de aviso de sinistro e apresentar a documentação necessária, definida nas condições gerais do seguro.

Como devo proceder para o recebimento de indenização parcial?

Para a indenização parcial por avarias, ou seja, por danos materiais causados ao veículo que não acarretem a indenização integral, o segurado deverá, no caso de sinistro, avisar imediatamente a seguradora, preencher o formulário de aviso de sinistro, levar o veículo a uma oficina de sua livre escolha (é possível que a seguradora ofereça algumas vantagens para utilização de rede credenciada, mas não pode impedir o segurado de escolher determinada oficina) e aguardar autorização prévia da seguradora para serem efetuados os consertos.

São também indenizáveis, até o limite máximo da indenização, os valores referentes aos danos materiais comprovadamente

causados pelo segurado e/ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar o bem.

O que é franquia?

É o valor, expresso na apólice, que representa a parte do prejuízo que deverá ser arcada pelo segurado por sinistro.Assim, se o valor do prejuízo de determinado sinistro não superar a franquia, a seguradora não indenizará o segurado.

A franquia não poderá ser cobrada do segurado nos casos de sinistro com indenização integral por qualquer causa, além dos sinistros que resultarem de incêndio, queda de raio e/ou explosão, ainda que esses acarretem indenizações parciais. Entretanto, se o veículo roubado/ furtado for recuperado e necessitar de conserto, o segurado arcará com a franquia, pois neste caso a indenização é parcial (desde que o prejuízo não ultrapasse o percentual máximo previsto na apólice).

No caso de mais de um sinistro, o segurado arcará com tantas franquias quantas forem os sinistros.

O que é bônus?

Trata-se de critério definido pela seguradora para permitir uma redução no valor do prêmio quando o segurado apresentar um número de anos sem sinistros. A SUSEP não define regras para a aplicação ou suspensão de bônus.

CLÁUSULAS ABUSIVAS EM SEGUROS

O IBEDEC tem observado algumas condutas abusivas por parte das seguradoras, às quais os consumidores não devem se submeter e podem até questionar judicialmente.

Por exemplo, há seguradoras que estão negando vender seguros para quem está negativado no SPC e SERASA. É um direito da seguradora

negar esta venda, se o pagamento for a prazo. Porém, se o pagamento for à vista, ela é obrigada a aceitar a apólice, caso não haja outro motivo apto a justificar a recusa.

Nestes casos, a postura da seguradora configura discriminação contra o consumidor e caracteriza crime. O consumidor inclusive pode exigir indenização por danos morais, além de compelir a seguradora a aceitar a apólice.

Também já houve caso de acidente com motorista não habitual (mecânico, pai, mãe, parente, etc), onde o veículo segurado envolveu-se em acidente e a seguradora nega-se a fazer a cobertura. Tal situação não justifica negativa de pagamento de seguro e a Justiça tem dado razão aos consumidores.

FINANCIAMENTO

Hoje milhões de brasileiro tem a chance de adquirir um veiculo novo através das “facilidades” de financiamento que os bancos e financeiras oferecem. Porém todo cuidado é pouco na hora de comprar um veículo, novo ou usado, através de financiamento.

Um primeiro alerta é que não é só a parcela do financiamento que deve caber no seu orçamento. Existem ainda seguros, IPVA e despesas com manutenção e combustível.

Um carro básico, que rode 1.000 quilômetros por mês, sendo novo e com seguro, deve custar R$ 600,00 em média para o seu proprietário (R$ 200,00 de combustível + R$ 150,00 de seguro + R$ 150,00 de IPVA e taxas Detran + R$ 100,00 de manutenção/revisões).

Um carro básico que rode 3.000 quilômetros por mês, pode custar mais de R$ 1.000,00 ao seu proprietário todos os meses. Um carro de luxo pode ultrapassar os R$ 2.000,00 por mês com facilidade, se rodar os mesmos 3.000 quilômetros, isto porque seguros, IPVA e revisões são mais caros.

Portanto, é uma despesa maior que o orçamento de muitas famílias. Assim, não é só a parcela do financiamento que deve caber no seu bolso, mas também o custo de manutenção do veículo.

Procure pesquisar as taxas oferecidas pelos bancos e atente-se em comparar o CET – Custo Efetivo Total que é a soma de todas as taxas e juros que o comprador vai pagar no financiamento. Um financiamento com propaganda de juros menores do que a maioria pode ter outros custos embutidos que o tornem mais caro. Por isto o CET deve ser informado por todos os bancos, já que é uma determinação do Banco Central e facilita a comparação entre bancos.

Também não aceite a primeira opção do vendedor sobre a financeira da loja, sob alegação de alguma vantagem. Existem empresas que comissionam o vendedor para que ele venda um financiamento, mas quem acaba pagando esta comissão é o consumidor.

Fuja dos financiamentos longos, com mais de 48 meses, pois a partir desta idade a manutenção do veículo encarece bastante, e o total de juros pagos também vai mais que dobrar o valor do veículo.

Quanto maior for a entrada, melhor e menor será a taxa de juros. Faça a opção do veículo de acordo com as suas necessidades. Para ir ao trabalho basta um modelo popular.

Fuja das promoções do tipo “troca com troco”, pois o valor que a agência irá avaliar o seu carro nessa opção será sempre menor do que o valor de mercado. Tenha paciência e venda você mesmo o seu carro, antes de comprar o novo veículo.

Financiamento não tem mistério, quanto menos financiar, menos juros vai pagar. Não comprometa mais do que 10% de sua renda com a parcela do financiamento.

LEASING OU ARRENDAMENTO MERCANTIL

Muitas concessionárias têm oferecido como uma opção mais barata do

que o financiamento, a venda através de arrendamento mercantil ou leasing.

Neste tipo de compra, você escolhe o veículo e a empresa de leasing compra o veículo e aluga para você. Ao final do contrato de aluguel você pode comprar o veículo por um preço fixado no contrato, renovar o aluguel ou devolve-lo à empresa.

Na prática, porém, o leasing tem sido usado como substituto do financiamento, onde a pessoa já faz a opção de compra no ato do contrato e paga o valor do veículo de forma parcelada durante o prazo do aluguel.

No fim das contas, comparando-se o leasing com o financiamento, o valor final do veículo é menor. Porém, o veículo fica em nome da empresa de leasing até o final do contrato e, uma vez pagas todas as parcelas, é necessário transferir o veículo para o comprador, o que gera uma despesa extra.

No caso do consumidor desistir do contrato antes do seu final, o valor pago a título de opção antecipada de compra deve lhe ser devolvido, após a venda do veículo e a apuração do saldo da operação.

LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DE FINANCIAMENTO E LEASING

Um problema comum entre os bancos, é exigir tarifa para liquidação antecipada de contrato de financiamento, bem como não conceder descontos nas operações de quitação antecipada de leasing e de financiamento.

Vários consumidores já conseguiram reaver os valores pagos a título de “tarifa de liquidação antecipada”, exigida indevidamente pelos bancos. O IBEDEC tem ações coletivas em andamento, proposta contra os maiores bancos, basta se filiar e ser beneficiado.

Já os descontos para liquidação antecipada de financiamentos, são uma

obrigação estabelecida no artigo 52 do Código de Defesa do Consumidor e devem compreender os juros futuros do contrato, que são indevidos porque serão liquidados antecipadamente.

Por fim, no tocante ao leasing, o entendimento do IBEDEC é que o consumidor tem o direito de ver descontado os valores futuros de aluguel, isto é, se o comprador vai optar por liquidar o contrato antecipadamente, faz jus ao desconto dos alugueis futuros que não serão utilizados.

CONSÓRCIO

Uma boa opção para quem tem disciplina e planejamento é utilizar-se do consórcio de veículos para atingir seu sonho.

Pelo sistema de consórcio, um grupo de pessoas se reúne e deste grupo todos os meses uma pessoa é contemplada por sorteio e uma é contemplada por lance. A administradora do grupo ganha um percentual que chega até 16% do valor do veículo.

Não acredite em promessas de que há grupos só de investidores e que o sorteio é rápido e garantido. O consórcio tem regras claras, o sorteio é aleatório e o grupo normalmente é formado por pessoas de todo o Brasil.

A questão dos lances também é importante, porque nos primeiros meses para ser contemplado, normalmente o consorciado vai ter que desembolsar valores de mais de 40% do valor do veículo, pois vários outros consorciados também estão querendo o veículo logo e dão lances altos.

A escolha da administradora do consórcio também é importante. Não se paute somente pela taxa de administração para comparar empresas. Consulte a situação delas no site do BACEN e também junto ao PROCON de sua cidade. Exija contrato por escrito, onde constem todas as promessas feitas pelo vendedor e guarde recibo de todas as quantias pagas.

Em geral o consórcio é uma opção muito melhor que o financiamento ou leasing, pois o consumidor vai pagar um preço final bem menor pelo seu veículo. Veja a comparação:

	Financiamento	**Consórcio**
Valores:	**R$ 45.215,00**	**R$ 45.215,00**
Prazo:	**60 meses**	**60 meses**
Prestação:	**R$ 1.138,51**	**R$ 871,00**
Total pago:	**R$ 68.310,60**	**R$ 52.260,00**
% pago a mais sobre o bem:	**51%**	**15,6%**

CUIDADOS NA COMPRA DE COTAS CONTEMPLADAS

Todos os dias os jornais estão repletos de anúncios de venda de cota de consórcio contemplada, porém alguns cuidados devem ser tomados:

- Nunca acredite em promessas de ganhos fáceis ou em vantagem excessivas;

- Compre somente de administradoras conceituadas;

- Verifique junto ao Procon, ABAC (Associação Brasileira das Administradoras de Consórcios) e ao Banco Central a idoneidade da empresa;

- Não assine qualquer documento com promessas que não estejam no contrato;

- Leia com muita atenção o contrato antes de assiná-lo, consulte um advogado caso haja dúvidas;

- Não compre consórcio contemplado sem antes conferir na administradora uma prova da contemplação é a carta de crédito;

- Não aceite documentos enviados via fax ou e-mail, vá diretamente a administradora checar a veracidade das informações;

- Lembre-se que ao comprar uma cota contemplada você estará assumindo integralmente as obrigações do consorciado que você está substituindo, inclusive dívidas, por isto é importante ter um documento da administradora de que não há dívidas pendentes;

- Antes de fechar o negócio, averigue as exigências da administradora para conceder o crédito, inclusive se é necessário fiador ou consulta ao SPC e assim evitar que você fique impedido de ter acesso ao crédito.

DESISTÊNCIA DE CONSÓRCIO

As administradoras têm mantido postura firme de só devolver o valor pago pelo consorciado desistente após o fim do grupo ao qual pertencia.

Ocorre que tal procedimento contraria o Código de Defesa do Consumidor e a Justiça tem afastado a incidência destas cláusulas no contrato, determinando a devolução imediata, acrescida de juros e correção monetária, das parcelas pagas.

Se você desistiu de um consórcio, saiba que você pode recorrer inclusive nos Juizados Especiais para reaver os valores pagos imediatamente.

VENDENDO SEU VEÍCULO

A venda do veículo, face às responsabilidades que o proprietário têm até a efetiva transferência, também exige muito cuidado.

Se você fizer uma venda direta para um particular, é uma relação jurídica regrada pelo Código Civil, onde você deve informar

previamente ao comprador, eventuais problemas que o veículo possa ter tido e a real situação do bem.

Se você tentar passar um “mico” pra frente, com problemas mecânicos que você tinha conhecimento, por exemplo, pode ter que devolver o dinheiro em uma ação judicial e ainda pagar uma indenização ao comprador. O prazo de garantia nestes casos é de 30 (trinta) dias.

Já se você vai utilizar uma revenda de automóveis, o prazo de garantia pode chegar a 90 (noventa) dias e a revendedora é responsável solidária pelos vícios que o veículo apresentar.

Por outro lado, ao entregar o veículo a uma revendedora ou concessionária para venda, exija o contrato de “consignação” do veículo, jargão utilizado pelos revendedores de automóveis para designar a situação quando o veículo é deixado para venda e ao vender pagará comissão à loja.

Neste contrato, tem que se estabelecer o preço de venda, o valor da comissão e o prazo do contrato. Também é bom deixar claro se os anúncios de jornal serão pagos pelo lojista ou por você. Também especifique a data que o veículo foi deixado e a quilometragem. Se o veículo se envolver em algum acidente enquanto estiver na posse do lojista, a responsabilidade será dele, mas para isto será necessário que você tenha contrato por escrito com a loja.

Não deixe o DUT – Documento Único de Transferência com o lojista, assinado ou não, e nem pense em conferir uma procuração pública para venda, pois isto é fonte certa de dores de cabeça.

E lembre-se que os impostos até a venda, bem como eventuais multas e restrições de financiamento ou leasing, deverão ser resolvidos no ato da transferência do veículo, sob pena de não se efetivar a transferência.

Vale lembrar que vender o veículo através de procuração, além de ilegal frente ao CTB, é muito arriscado, pois o vendedor vai continuar responsável por impostos e multas junto ao DETRAN, pode ser responsabilizado civil e criminalmente em caso de acidentes e ainda

pode ter seu nome negativado se alguma obrigação de financiamento ou mesmo de impostos não for paga em dia.

SERVIÇOS DE MANOBRISTAS

O IBEDEC alerta que ao deixar o carro nas mãos do manobrista, muitas coisas podem acontecer ao veículo que o proprietário acredita estar seguro. Saiba como se proteger:

- O ticket entregue pelo manobrista equivale ao contrato e pode ser usado como prova judicial;

- O restaurante, casa noturna ou empresa que ofereça este serviço aos seus consumidores, têm responsabilidade solidária com a empresa de manobristas;

- Os manobristas são responsáveis por multa de estacionamento em local proibido, por isto é importante anotar dia e hora em que o veículo ficou confiado a estes profissionais;

- Os manobristas são responsáveis por pertences deixados no interior do veículo;

- Confira as avarias existentes na lataria e bancos de seu veículo no momento que recebe-lo;

- Peça sempre a nota fiscal. As empresas são obrigadas a emitir recibo dos serviços de manobrista, que servirá para a eventual comprovação futura de que se utilizou o serviço;

- Nunca deixe o ticket do estacionamento no interior do veículo;

- Os manobristas também são responsáveis por perda da chave ou por trancá-la no interior do veículo

FURTOS EM ESTACIONAMENTOS

Com objetivo de angariar clientela e propiciar uma melhor comodidade, os estabelecimentos comerciais procuraram oferecer estacionamentos para os seus clientes.

Normalmente as empresas fixam placas informando que não possuem responsabilidade pelos danos causados aos veículos estacionados.

O que fazer, então, quando, ao estacionar o veículo no shopping ou no banco, constatar que o mesmo foi danificado ou furtado?

O Superior Tribunal de Justiça já pacificou o entendimento, na Súmula 130, de que "a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto do veículo ocorridos em seu estacionamento".

Assim, o fornecedor tem o dever de indenizar. Se ele não quiser reparar o dano voluntariamente, proponha a demanda judicial condenatória.

Fonte: STJ, Resp. 535.002/RS, Resp. 4582/SP e Súmula 130 STJ.

COMO ME DEFENDER DE ABUSOS EM PROBLEMAS COM COMPRA DE VEÍCULO, GARANTIAS, REPARO, SEGUROS OU FINANCIAMENTOS BANCÁRIOS?

Existem duas formas de defender-se de abusos e problemas: de forma individual e de forma coletiva.

Na forma individual, cada consumidor que tenha um problema pode acionar a concessionária ou revendedora para resolver. Primeiro recomenda-se uma tentativa de acordo, depois uma notificação extrajudicial e, não havendo sucesso, uma interposição de ação no Judiciário.

Na forma coletiva, um grupo de consumidores de uma mesma empresa entram na Justiça representados pelo IBEDEC, por exemplo, para buscar a nulidade de uma cláusula comum aos contratos de financiamento, como é o caso da ilegalidade da Tarifa de Liquidação

Antecipada de financiamento. É a forma de defesa mais adequada, valendo aqui o princípio de que a união faz a força, ficando a briga mais barata, pois o custo é dividido entre os associados e a argumentação mais convincente, porque será um erro geral.

ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO DISTRITO FEDERAL:

Dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, previsto no artigo 105 do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor lesado pode recorrer aos seguintes órgãos:

1-) Procon – entidade mantida pelo Governo do Distrito Federal, atende pelo no telefone 1512, pelo site www.procon.df.gov.br ou no Venâncio 2000, Bloco B-60, Sala 240, em Brasília (DF).

O PROCON tem poderes para aplicação de multas aos fornecedores que praticam abusos contra os consumidores e ainda tenta a conciliação entre consumidores e fornecedores.

2-) Ministério Público do Distrito Federal – PRODECON, é órgão público de tutela dos interesses dos consumidores que integra o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, atende pelo telefone 3343-9851 ou pelo site www.mpdft.gov.br

O PRODECON tem poder para instauração de inquéritos civis, a fim de apurar práticas abusivas contras os consumidores, além de ser o órgão competente para processar criminalmente os fornecedores infratores e ainda pode representar a coletividade de consumidores em Ações Civis Públicas.

3-) Os Juizados Especiais Cíveis, são órgãos do Poder Judiciário do Distrito Federal, e tem atendimento no Guará, Núcleo Bandeirante,

Gama e no Plano Piloto. Mais informações pelo telefone 3343-7103 ou pelo site www.tjdft.gov.br

Os Juizados têm o poder de conciliar e julgar os problemas que lhe são submetidos, através de juízes leigos e de juízes togados. São destinados a atender causas de valor não superior a 40 salários mínimos. Nos Juizados as pessoas que tiverem problemas de até 20 salários mínimos podem reclamar sozinhos sem assistência de um advogado.

4-) IBEDEC – Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo – entidade privada, mantida pelos seus associados, atende pelos telefones 3345-6739 e 3345-2492, pelo site www.ibedec.org.br ou na CLS 414, Bloco C, Loja 27, Asa Sul, em Brasília (DF).

O IBEDEC não tem poder de multar empresas, porém pode buscar a conciliação entre consumidores e fornecedores e ainda entrar com ações judiciais para reparações de danos e para fazer valer os direitos descritos no Código de Defesa do Consumidor.

Basicamente, o objetivo do IBEDEC é reunir cientistas das áreas econômicas e jurídicas para estudar e orientar a população em geral com referência às relações de consumo e todos os seus desdobramentos, visando a difundir os direitos dos consumidores e a forma de defendê-los.

O IBEDEC também tem por objetivo lutar junto aos três Poderes da República Federativa do Brasil (Legislativo, Executivo e Judiciário) para que os direitos dos consumidores, garantidos pela Constituição Federal, Código Civil, Código de Defesa do Consumidor e Legislação Específica, sejam respeitados.

Tem por objetivo maior, lutar por um país mais justo.

O IBEDEC ainda atua no campo político, visando a sensibilizar os governantes e os legisladores quanto aos problemas vividos pelos consumidores, procurando soluções para estes problemas.

Apresentamos constantemente sugestões legislativas que visem benefícios e respeito aos direitos do consumidor.

Dispõe o IBEDEC de um cadastro de profissionais da área econômica e jurídica que são conveniados para prestar serviços aos consumidores, evitando que pessoas entrem com ação errada na justiça e muitas vezes acabe sendo prejudicado.

Quem procura o IBEDEC recebe todas as informações referentes ás relações de consumo gratuitamente e só se filia a partir do momento que for utilizar algum serviço**,** do próprio IBEDEC ou de seus conveniados.

O IBEDEC faz um amplo trabalho de informação da comunidade mediante a participação em entrevistas e debates no rádio, televisão e jornais visando a disseminar os meios de defesa a todos os consumidores.

Conheça mais a respeito do IBEDEC, tenha acesso a toda legislação do consumidor e consulte as notícias jurídicas mais recentes, entrando em nosso site na internet www.ibedec.org.br

Procure-nos! Conhecer seus direitos é a base para defender-se dos abusos!

Disque-Consumidor **(61) 3345-2492**

Home page: **www.ibedec.org.br**

E-mail: **ibedec@ibedec.org.br**

Autor: **Rodrigo Daniel dos Santos – Consultor Jurídico do IBEDEC**

e-mail: rodrigo@ibedec.org.br