

# Leonis Queiroz: Perda da garantia contratual do veículo

16/10/2023

A aquisição de um veículo zero quilômetro é um momento importante na vida de muitos consumidores, frequentemente marcado por comemoração e alegria. É, na maioria das vezes, a realização de um sonho.

Entretanto, esse sonho passa a se tornar um pesadelo quando surgem defeitos de fabricação no veículo (sensor da bomba de combustível, *air bag*, bateria, acelerador e panes em geral) e a assistência técnica se nega a assumir os custos da reparação com base no argumento de que o veículo está excluído da cobertura da garantia contratual, em virtude de o consumidor não ter realizado as revisões periódicas recomendadas no estabelecimento da concessionária/autorizada, mas em oficina mecânica independente.

Freepik



Freepik

A perda da garantia contratual enseja a desvalorização monetária do veículo perante o mercado, bem como impõe ao consumidor um custo por defeito que ele não deu causa. Normalmente, tais defeitos estão ocultos, não sendo de fácil constatação, podendo se manifestar a qualquer tempo.

Tal negativa, a par de causar forte abalo emocional e frustração, fere os direitos previstos na Lei nº 8.079/1994 (Código de Defesa do Consumidor) e esbarra na Constituição, tendo em mente que, no Brasil, a defesa do consumidor foi expressamente prevista em seu artigo 5º, XXXII, tratando-se, pois, de um direito fundamental.

Com efeito, o Código de Defesa do Consumidor estabelece duas formas de garantia que são fundamentais para entender a questão em foco: a garantia legal e a garantia contratual. A propósito, confirmam-se:

1. **Garantia Legal:** Conforme o artigo 26, inciso II, do CDC, fica estabelecido que produtos duráveis, como um veículo, têm uma garantia legal de 90 dias para a execução de serviços [1]. Isso significa que, se o veículo apresentar defeitos dentro deste prazo, o fornecedor é responsável por saná-los, independentemente de qualquer garantia contratual.
2. **Garantia Contratual:** O artigo 50 do CDC estabelece que a garantia contratual é complementar à garantia legal e deve ser conferida mediante termo escrito [2]. Essa garantia contratual pode assumir duas definições distintas: 1) a que excede os 90 dias da garantia legal; e 2) a que se soma ao prazo de garantia legal.

Normalmente o fornecedor de veículo zero quilômetro oferece uma garantia contratual de três a cinco anos, somada ou não à garantia legal de 90 dias, desde que o consumidor faça todas as revisões periódicas do veículo na concessionária/autorizada.

Em importante artigo publicado no Jus Brasil, Rafael Tocantins Maltez afirma que a garantia contratual oferecida pelas concessionárias de veículos, configura, na verdade, um golpe contra o consumidor, dispondo que



*"A garantia contratual é aquela oferecida pelo fornecedor além daquela imposta pela lei, que é de 90 dias para bens duráveis, caso dos veículos.*

*O primeiro golpe da garantia: as lindas publicidades não informam que a garantia de cinco anos, por exemplo, não cobre todos os itens do veículo, mas tão somente alguns. Assim, se algum item, como a bateria, manifestar vício, o fornecedor do veículo irá argumentar que a garantia de cinco anos não compreende esse item. O consumidor é iludido, ao pensar que a garantia de cinco anos, por exemplo, recai sobre todos os itens do veículo, uma vez que a publicidade nada esclarece, assim como os vendedores também não, 'surgindo a informação somente quando o vício ou o defeito aparece. Somente nesse momento o consumidor é informado de que a garantia de cinco anos, por exemplo, somente recai sobre pouquíssimos itens e que a informação está no manual do veículo.*

*Mas não é só.*

*O fornecedor de veículo condiciona a garantia à revisão periódica a ser realizada obrigatoriamente na respectiva concessionária autorizada. Em outras palavras, se o consumidor não fizer a revisão periódica no período da garantia, de cinco anos, por exemplo, na concessionária respectiva, ele perde toda a garantia, mesmo que o vício ou o defeito em nada se relacione aos itens da revisão. Golpe mortal contra o consumidor" [3].*

Nos filiamos integralmente a esse entendimento. A imposição engendrada em desfavor do consumidor, embora chancelada por muitos tribunais brasileiros, o coloca em desvantagem exagerada, e evidencia uma prática proibida pelo ordenamento consumerista, que é a venda casada, francamente praticada sob o escudo do parágrafo único do artigo 26.

Aqui, o fornecedor se utiliza da própria lei consumerista para prejudicar os direitos que a lei objetivou proteger, alegando que tal parágrafo impõe ônus ao consumidor, que é a obrigatoriedade de revisão do veículo na rede autorizada da concessionária, regra estipulada unilateralmente pelo fornecedor.

Ao dispor sobre a proibição da venda casada, que configura prática abusiva contra o consumidor, o artigo 39, I do CDC estabelece que *"É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos"*.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça perfilha entendimento segundo o qual a venda casada *"é crime de mera conduta, que não depende da concretização da venda ou da prestação do serviço para a sua consumação, bastando, para tanto, que o agente subordine ou sujeite a venda ou prestação de serviço a uma condição" [4].*

Fabrcio Almeida, ilustra o seguinte exemplo:

*"Situação que bem demonstra a prática abusiva da venda casada é aquela em que empresa cinematográfica somente admite o consumo de alimentos no interior do cinema se adquiridos em seu estabelecimento. Percebam que neste caso o produto e o serviço são usualmente vendidos de forma separada e não há qualquer motivo plausível para vincular tal prática, caracterizando-se como verdadeiro exemplo de comportamento abusivo." [5]*

Ressalta-se que, dentre vendas de peças e produtos, um dos serviços usualmente disponível a qualquer interessado pela concessionária, é o de assistência técnica veicular, o mesmo realizado nas demais oficinas mecânicas que não lhe são vinculadas, o que faz surgir a inarredável pergunta: então, por que os consumidores preferem essas oficinas à assistência técnica da concessionária? A resposta é simples e direta: os valores cobrados pela assistência técnica "oficial" são abusivos, e totalmente destoantes daqueles praticados regularmente no mercado.

Sob esse enfoque, Rafael Maltez afirma que

*"Se o consumidor fizer exatamente a mesma revisão que faria na concessionária, segundo o fornecedor, ele perde a garantia. Se um vício ou defeito surgir, mesmo que não tenha nada que ver com os itens de revisão, o fornecedor alega que o consumidor perdeu a garantia. Mas por quê? Unicamente para o consumidor ficar amarrado nas revisões superfaturadas das concessionárias, uma vez que não existe, nesse caso, sequer nexo de causalidade entre o vício ou defeito e a revisão realizada em outro local, em outras palavras, o vício ou defeito surgiria mesmo que a revisão tivesse sido realizada na concessionária." [6]*

A venda casada se torna evidente, porque o fornecedor subordina a prestação de serviço a uma condição. O consumidor compra o veículo e leva consigo uma obrigação acessória, sob pena de perda da garantia contratual. Essa conduta obsta a livre concorrência e impõe ao consumidor uma obrigação (não prevista em lei) de realizar as revisões nas concessionárias oficialmente autorizadas pela fabricante correspondente, pois o consumidor faz tudo para manter a garantia, e por isso, acaba sendo compelido a realizar a revisão na concessionária, mesmo que esta, invariavelmente, aplique preços

substancialmente superiores aos praticados pelo mercado.

Ressoa inequívoco que a garantia contratual (de 3 ou 5 anos) para os veículos 0 quilômetro não sai de graça, por mera liberalidade do fornecedor. Em verdade, é um serviço cobrado em cada revisão periódica que o consumidor realiza no estabelecimento da rede autorizada, por isso, os valores dessas revisões são tão altos e dissonantes daqueles praticados nas oficinas mecânicas comuns.

Não é à toa que tramita na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 4.082/2021, que acrescenta novos dispositivos ao CDC, para dispor sobre a faculdade do consumidor que adquire um bem durável com garantia contratual de realizar as manutenções obrigatórias fora da concessionária ou oficina técnica autorizada [7]. Segundo essa proposição legislativa:

*"Art. 1º – Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a faculdade do consumidor que adquire um bem durável com garantia contratual de realizar as manutenções obrigatórias fora da concessionária ou oficina técnica autorizada"*

(...)

*II – Fica-lhe acrescido o seguinte art. 50-A:*

*"Art. 50-A. As revisões e serviços realizados em qualquer bem durável, notadamente em veículo automotor, que estiverem inseridos no período abrangido por garantia contratual poderão ser realizadas em assistência técnica ou oficina de livre escolha do consumidor, não implicando em perda ou comprometimento da respectiva garantia contratual.*

*§ 1º. Para eficácia do disposto no caput deste artigo, os itens obrigatórios e de segurança deverão necessariamente ser observados pela assistência técnica ou oficina que vierem a ser livremente escolhidas pelo consumidor, desde que a substituição de tais itens seja contratualmente exigida pelo fornecedor de bem durável por ocasião de realização de serviço ou revisão, que esteja inserido no período de cobertura de garantia contratual de bem durável.*

*§ 2º. A comprovação dos serviços executados e de eventuais peças originais trocadas, a que se refere o § 1º deste artigo, deverá constar de detalhada discriminação em nota fiscal de serviços, a qual passará a ser anexada ao manual do respectivo bem durável para fins de necessidade de comprovação futura pelo consumidor.*

*§ 3º. O fornecedor de bem durável que agir em desacordo com o disposto neste artigo infringe os arts. 51, XVII, e 39, I, desta Lei, sujeitando-se às penalidades previstas em seu art. 56."*

O Projeto de Lei nº 4.082/2021 não é algo completamente novo na Câmara dos Deputados. Em 10/7/2018, a casa já havia analisado o PL nº 9.074/2017, que tratava das revisões de veículos automotores realizadas fora das oficinas credenciadas ou autorizadas pelos fabricantes. Na ocasião, houve debates intensos sobre o assunto, porém, infelizmente, a votação não foi concluída naquela sessão legislativa, resultando no arquivamento do PL nº 9.074/17 em 31/1/2019, de acordo com o artigo 105 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Isso demonstra a preocupação do Poder Legislativo com o tema *sub examine*, que é de extrema relevância social. A proposição legislativa recebeu um substitutivo cujo teor foi acima transcrito, e caso seja convertido em lei, além de prestigiar o interesse do consumidor que o CDC visou resguardar, corrigirá uma histórica injustiça de há muito praticada. O último andamento foi o de 5/9/2023, em que encerrado o prazo de 5 sessões para apresentação de emendas ao substitutivo (não foi apresentada nenhuma emenda) [8].

No plano ideal, a responsabilidade do fabricante de veículos seria fornecer ao consumidor uma lista contendo diversas opções de oficinas e profissionais que foram credenciados pela própria montadora. Essas opções estariam à disposição do consumidor caso ele precisasse de revisões ou reparos durante o período de garantia de fábrica.

No entanto, é importante destacar que essa lista serviria apenas como uma conveniência e uma recomendação disponível para o consumidor, sem vinculá-lo ou ser usada para restringir ou limitar a sua livre escolha.

Caberia ao consumidor, por outro lado, comprovar que o serviço de manutenção ou reparo tenha sido realizado com peças originais que não coloquem em risco o funcionamento do veículo.

O que não se revela mais aceitável é essa prática abusiva das concessionárias/fabricantes, em condicionar a garantia contratual de veículo novo especialmente à revisão periódica do veículo somente em sua rede autorizada. A legislação de defesa do consumidor, respaldada pelo texto da Constituição que tanto proclama a liberdade de escolha, assegura aos consumidores o direito a produtos e serviços de qualidade, bem como a garantia de que esses direitos não serão violados por imposições arbitrárias.

A imposição de que todas as revisões sejam realizadas exclusivamente nas concessionárias autorizadas não apenas limita a liberdade do consumidor de escolher onde e como cuidar de seu veículo, mas também cria barreiras econômicas e

burocráticas injustificadas.

Neste cenário, é fundamental que tanto os órgãos de defesa do consumidor quanto as autoridades regulatórias estejam atentos a essa prática e atuem de forma efetiva para proteger os direitos dos consumidores. A educação do consumidor sobre seus direitos e a disseminação da informação sobre a ilegalidade dessa prática também são passos importantes para garantir que os consumidores possam desfrutar plenamente dos produtos que adquirem, sem a constante preocupação de que sua garantia seja negada injustamente.

Em última análise, a busca pela transparência, equidade e justiça nas relações entre consumidores e fabricantes/concessionárias é essencial para a construção de um mercado mais saudável e para a proteção dos direitos fundamentais dos consumidores no Brasil.

---

### Referências bibliográficas

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do Consumidor Esquematizado. São Paulo: Saraiva, 2013.

Portal do Planalto:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm)

Portal do Superior Tribunal de Justiça:

<<https://scon.stj.jus.br/SCON/>>

Portal do Jusbrasil:

<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/garantia-contratual-golpe-contrario-o-consumidor-veiculos/121944045>

[1] Fonte: Código de Defesa do Consumidor. Art. 26, II: "*O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: II – noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis*". Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm)>. Acesso em 28/9/2023.

[2] Fonte: Código de Defesa do Consumidor. Art. 50: "*A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito. Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações*".

[3] Fonte: JusBrasil. Publicado por Rafael Tocantins Maltez. Garantia contratual – golpe contra o consumidor – veículos. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/garantia-contratual-golpe-contrario-o-consumidor-veiculos/121944045>>. Acesso em 28/9/2023.

[4] Fonte: Superior Tribunal de Justiça. RHC n. 12.378/SP, relator Ministro Felix Fischer, Quinta Turma, DJ de 24/6/2002, p. 317. Disponível em: <<https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp>>. Acesso em 28/9/2023.

[5] Fonte: ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do Consumidor Esquematizado. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 727.

[6] MALTEZ, *op. cit.*

[7] Fonte: Câmara dos Deputados. PL nº 4.082/2021. Disponível em: <

[https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=2318501&filename=SBT+1+CDC+%3D%3E+PL+40](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2318501&filename=SBT+1+CDC+%3D%3E+PL+40)>



>. Consulta em 28/9/2023.

[8] Fonte: Câmara dos Deputados. PL nº 4.082/2021. Disponível em: <  
<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2307744>>. Consulta em 28/9/2023.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-out-16/leonis-queiroz-perda-garantia-contratual-veiculo/>