

Solução

Nova lei obriga montadora a fornecer carro reserva em caso de falta de peças

Se o veículo do cliente tiver de ficar parado para conserto por 15 dias ou mais, empresa terá de fornecer outro semelhante

Após inúmeras reclamações de clientes insatisfeitos com montadoras que os deixavam esperando meses por peças em casos de sinistros ou problemas de fábrica, uma nova lei promete pelo menos reduzir os reflexos desse problema. Desde junho, todas as fabricantes de veículos, sejam nacionais ou importados, são obrigadas a fornecer carro reserva em caso de falta de peças ou de impossibilidade de realizar o serviço.

A Lei nº 15.304/14, de autoria do deputado estadual Rodrigo Novaes (PSD), determina, ainda, que esse carro reserva seja semelhante ao que pertence ao cliente e que está parado por causa de uma deficiência da própria montadora. O veículo deve ser colocado à disposição do consumidor se o seu automóvel tiver de ficar parado por 15 dias ou mais.

O direito de ter uma alternativa em caso de falta de peças é uma reivindicação antiga dos consumidores, sejam pessoas físicas ou jurídicas, que têm enfrentado situações difíceis por causa do despreparo dos fabricantes desde o boom das vendas de veículos, há alguns anos, em função, principalmente, do aumento do crédito e da redução do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI). Muitos passaram meses sem carro mesmo comprando um modelo zero-quilômetro pouco tempo antes, porque as montadoras não estavam dando conta da reposição de peças, por priorizarem o segmento de vendas e por causa do grande aumento no volume de vendas.

“É um avanço importantíssimo para o mercado de peças, que há tempos vem deixando a desejar no momento de prestar assistência aos seus clientes. Para nós, do setor de locação de veículos, será uma dor de cabeça a menos, porque, quando tínhamos esse tipo de problema, além de ficarmos sem os veículos, ainda tínhamos de explicar aos nossos clientes o ‘inexplicável’, já que eles, com razão, achavam um absurdo o tempo de espera para os veículos que eles escolheram ficarem prontos”, conta Claudio Pinheiro, gerente-administrativo da Marbor Locadora de Veículos.

“Apesar de não ser a solução ideal para os usuários e para as locadoras, é uma forma de pressionar as montadoras a cumprirem

as regras comerciais e reverem os processos de estoque de peças colocadas à disposição de seus clientes. Para as locadoras, o veículo parado na concessionária por falta de peça tem um impacto expressivo no custo operacional, por ter de oferecer um veículo reserva durante este período”, complementa Pinheiro.

O Procon já recomendava que as empresas tivessem disponível um estoque de peças correspondente à quantidade de itens comercializados e o descumprimento já rendia punição, mas não havia a determinação de oferecer um carro reserva.

“A lei pretende oferecer uma proteção mais abrangente que o Código de Defesa do Consumidor. Para ter seus direitos garantidos, é importante que o consumidor obtenha com a concessionária documentos que comprovem a data em que o veículo deu entrada para os consertos e protocole uma carta ou requerimento solicitando o veículo reserva caso o tempo de reparo ultrapasse os 15 dias. Em caso de recusa ou omissão da montadora ou concessionária, o consumidor poderá locar um veículo similar e pedir judicialmente o reembolso das despesas obtidas com a locação. Importante frisar que as montadoras, concessionárias e importadoras de veículos são solidariamente responsáveis e o descumprimento a lei poderá ainda causar as penalidades previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor que vão desde multa até a cassação da licença do estabelecimento ou atividade. Com a lei e a despesa das concessionárias sendo expressiva com veículo reserva, esperamos uma ação positiva das montadoras para sanar este problema”, explica o advogado Fernando Dante, do Departamento Jurídico da Marbor Locadora.