



GUIA PRÁTICO FORNECEDOR CONSCIENTE

»» Dicas e orientações para
venda de veículos usados

BOAS-VINDAS

Com o objetivo de assegurar que o consumidor adquira um veículo usado com tranquilidade, preservando a sua segurança e a da sociedade, o Detran-SP e o Procon-SP apresentam aos fornecedores recomendações de boas práticas de vendas, de acordo com o CDC - Código de Proteção e Defesa do Consumidor e toda a regulamentação de trânsito vigente, então, **antes de fechar negócio veja as orientações deste guia.**

Ao colocar um veículo usado à venda, é importante verificar o estado dos seus equipamentos de segurança, a regularidade da documentação e a inexistência de recall pendente, entre outros fatores de risco, que detalhamos ao longo do guia prático.

VÍCIOS DE QUALIDADE



Todos os bens duráveis, assim como os veículos, mesmo usados, têm **garantia legal** de 90 dias contados a partir da data registrada na nota fiscal, que deve ser fidedigna à de entrega do bem. Dentro desse período, caso o consumidor retorne ao estabelecimento informando que o veículo apresentou qualquer problema, é obrigação do fornecedor, em uma única oportunidade, promover os reparos necessários em até 30 dias.

Caso não seja providenciado ou se, em razão da gravidade do vício, o conserto não for possível, o consumidor poderá exigir imediatamente:



um abatimento sobre o valor total pago, proporcional aos vícios apresentados;

ou



a substituição do veículo por outro equivalente;

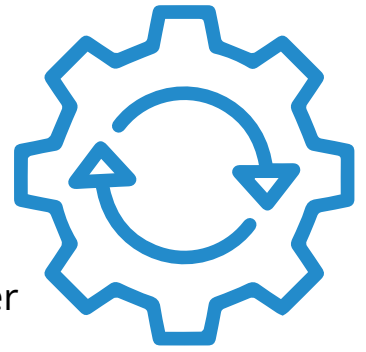
ou



o cancelamento da compra com a restituição de quantia eventualmente paga (Artigo 18, CDC).

O fornecedor também poderá ser responsável por defeitos que apareçam depois de meses/anos de uso do produto, o chamado vício oculto. Desde que o problema não seja decorrente do desgaste natural, no caso de vício oculto, a contagem do prazo de garantia inicia-se a partir do momento em que o consumidor identifica o problema. Conforme o CDC, o consumidor tem 90 dias para avisar ao fornecedor, assim que perceber o problema.

RECALL



Quando se trata de segurança, o consumidor precisa ser informado se o veículo à venda já foi objeto de recall ⁽¹⁾.

No Brasil, a norma determina que, se o proprietário de um veículo que tenha sido objeto de recall não atender ao chamamento (aviso de risco) dentro de um ano, o licenciamento anual é bloqueado, impedindo a sua atualização. Ou seja, além de colocar em risco a própria segurança e a dos demais, por circular com veículo que apresenta defeito, o consumidor que adquire ou utiliza um veículo com o licenciamento em atraso comete uma infração gravíssima.

Para consultar se o veículo possui recall pendente, basta acessar o Portal de Serviços da Senatran:

<https://portalservicos.senatran.serpro.gov.br/#/veiculos/recall>

(1) A tradução literal da palavra inglesa "recall" para a língua portuguesa é "lembrar" ou "recordar". No Brasil é utilizada para denominar o procedimento de convocação ou chamamento público (aviso de risco), por parte do fornecedor, a todos os consumidores de um determinado produto ou serviço disponível no mercado, nos quais se tenha constatado defeito capaz de pôr em risco a vida, a saúde e/ou a segurança daqueles que a ele forem expostos.

DOCUMENTAÇÃO



Os documentos essenciais, que deverão ser entregues ao consumidor, são:

- ▶ **CRV/ATPV-e** – Documento digital ou Certificado de Registro do Veículo em papel moeda (comprova a propriedade do veículo)
- ▶ **CRLV** - Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos (autoriza o veículo a circular)
- ▶ **Certificado de Transferência datado**, preenchido e com firma reconhecida (quando na modalidade presencial)
- ▶ **Recibo/contrato de venda**
- ▶ **Nota fiscal**

O fornecedor deve orientar o consumidor sobre a possibilidade de fazer a transferência do veículo, incluindo o pagamento da respectiva taxa, através do Portal do Detran-SP. Basta acessar:

<https://detran.sp.gov.br/tdv/>

Além disso, através do Portal, é possível consultar débitos, restrições e eventuais bloqueios vinculados ao veículo

https://www.detran.sp.gov.br/detransp/pb/servicos/veiculos/consultar_debitos_restricoes?id=carta_de_servico_consultar_debitos_restricoes

GARANTIAS



A **garantia legal** é obrigatória e não precisa de termo ou certificado, pois está prevista no Código de Defesa do Consumidor. **No caso dos veículos, a cobertura é para o todo, ou seja, motor, peças, pneus, câmbio, funilaria, etc.**

O fornecedor também pode oferecer uma proteção complementar denominada **garantia contratual**, cujas coberturas e condições de utilização deverão constar de um termo ou certificado de garantia perfeitamente preenchido. A **garantia contratual** pode ser a qualquer prazo e determinar exclusões, a critério do fornecedor, desde que sejam descritas de maneira clara, precisa, correta e ostensiva. A entrega de termo/certificado de garantia ao consumidor com lacunas/campos não preenchidos sujeitará o fornecedor à pena prevista no CDC (Art. 74).

Da mesma maneira, não é permitido ao fornecedor fazer ressalvas na nota fiscal/recibo, tais como: “garantia somente motor e câmbio” ou “veículo entregue no estado que se encontra”, já que durante o período da **garantia legal**, o veículo todo está assegurado.

Pequenas avarias eventuais no veículo escolhido deverão ser discriminadas previamente, de maneira clara e ostensiva no próprio produto (cartazete), no pedido/reserva ou na nota fiscal/contrato de compra e venda. As mesmas regras valem para compra online. Caso o veículo tenha alguma avaria não mencionada no momento da oferta, o Artigo 18 do CDC deverá ser obedecido.

É preciso salientar que eventuais medidas preventivas adotadas pelo fornecedor não podem impedir o consumidor de exercer o seu direito de reclamação, caso se sinta lesado na relação de consumo, conforme disciplina o artigo 26 do CDC.

ATENÇÃO!

- A emissão da nota fiscal é obrigatória.
- As garantias **legal** ou **contratual** findam aos respectivos prazos ou, excepcionalmente, por mau uso do produto pelo consumidor, desde que comprovado tecnicamente pelo fornecedor.
- Quando houver a substituição do bem, concomitante à emissão da respectiva nota fiscal, começa a vigência de nova garantia.
- O extravio da nota fiscal original não implica na perda da garantia.
- Outros documentos como contrato, recibo ou comprovante de pagamento podem servir como validação da compra, e o próprio fornecedor tem meios de rastrear sua origem. Do mesmo modo, o fornecedor é responsável pelo correto preenchimento da nota fiscal, do contrato, do pedido ou do termo de garantia. Rasuras ou campos incompletos não poderão ser usados como justificativa para negar assistência ao consumidor.

VOCÊ CONHECE O SISTEMA RENAVE?

O sistema RENAVE é de utilização obrigatória para lojistas de veículos usados no Estado de São Paulo e torna mais segura a transferência de propriedade de veículos entre lojistas e consumidores.

O sistema conta com análise prévia de vistoria, bloqueio e garantia da oficialização do processo, reduzindo cenários em que, após a venda para a loja, sejam descobertas surpresas que impeçam a transferência do veículo.

DESCUMPRIMENTO À OFERTA



Quando o fornecedor deixa de cumprir obrigações assumidas formalmente, como, por exemplo, prometer a instalação de algum acessório e não o faz, não promove a transferência da documentação no prazo legal, ou quando o próprio carro não é entregue na data estipulada, entre outras situações similares, configura-se o descumprimento à oferta/contrato/apresentação.

Nesse contexto, será prerrogativa do consumidor:

➤ Exigir o cumprimento forçado do contrato;

ou

➤ Aceitar produto equivalente;

ou

➤ Pedir o cancelamento do negócio, com a restituição de eventual valor pago.

Se houver compromisso contratual do fornecedor de providenciar a transferência e este não for cumprido, aplica-se o art. 35 do CDC (cumprimento forçado/abatimento/rescisão), sem prejuízo de indenização.

PRÁTICAS E CLÁUSULAS ABUSIVAS



A relação entre fornecedor e consumidor deve ser sempre pautada pela harmonia, equilíbrio e boa-fé.

Para tanto, o contrato deverá ser redigido com clareza e transparência, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. Antes da assinatura, o consumidor tem direito à leitura integral do documento, bem como a ter todas as suas dúvidas esclarecidas.

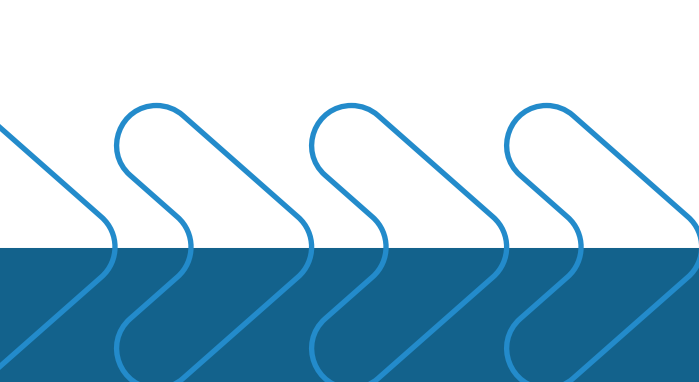
Nesse sentido, e para atender aos direitos básicos do consumidor, o CDC orienta contra condutas e cláusulas contratuais abusivas.

O fornecedor está proibido de:

- ▶ Condicionar o fornecimento de um produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, a chamada **venda casada** (por exemplo, obrigar o consumidor a adquirir acessórios, ou contratar despachante ou financiamento de empresas parceiras, para concluir a venda do carro);
- ▶ Pressionar um consumidor a adquirir seus produtos ou contratar seus serviços;
- ▶ Exigir vantagem manifestamente excessiva (por exemplo, entregar documento de venda do veículo com ressalva como: “veículo vendido no estado que se encontra”);
- ▶ Comercializar produto ou serviço em desacordo com normas técnicas;
- ▶ Deixar de estipular prazo para cumprimento de sua obrigação (por exemplo: não fixar data para entrega do veículo).

Cláusulas contratuais também serão nulas quando:

- ▶ Exoneram ou diminuem as responsabilidades do fornecedor;
- ▶ Excluem a opção de reembolso de valores ao consumidor, quando cabível;
- ▶ Colocam o consumidor em desvantagem exagerada;
- ▶ Deixam ao fornecedor a opção de concluir, ou não, o contrato;
- ▶ Autorizam o fornecedor a cancelar o contrato ou modificar seu conteúdo, após a celebração.



SAIBA QUE:

- O fornecedor também é obrigado a cumprir o que estiver ofertado nos folhetos publicitários ou em anotações feitas em recibos, ordens de serviço ou pedidos;
- Todas as informações sobre as características, qualidades, quantidade, composição, preço e garantia do produto devem ser claras, corretas, precisas, ostensivas e em língua portuguesa;
- É enganosa e, portanto, proibida, a publicidade inteira ou parcialmente falsa ou omissiva, capaz de induzir o consumidor ao erro;
- O CDC prevê a responsabilidade solidária de todos os fornecedores envolvidos na produção e comercialização do produto ou do serviço. Logo, quando um fornecedor faz parceria com outro, fica sujeito a responder por eventuais vícios e/ou defeitos que venham a apresentar.

FINANCIAMENTO E PRECIFICAÇÃO



Um dos direitos básicos do consumidor é a informação clara e adequada. O fornecedor detém todas as informações (funções, utilização, riscos e preço) que proporcionarão ao consumidor o exercício do seu direito de escolha, de maneira consciente e orientada.

Todo produto ou serviço sempre deverá ter seu preço total à vista anunciado, e essa informação será:

- ▶ Correta, ou seja, verdadeira, que não induza o consumidor em erro;
- ▶ Clara, imediata e facilmente entendida pelo consumidor, sem abreviação ou necessidade de interpretação ou cálculo;
- ▶ Legível, com caracteres, letras e números visíveis e indelévels;
- ▶ Precisa, exata e diretamente ligada ao produto, sem nenhum obstáculo que impeça sua visualização;
- ▶ Ostensiva, de fácil assimilação, sem necessidade de esforço para sua compreensão.

No caso dos veículos (expostos na loja ou online), cujos pagamentos podem ser financiados, a afixação do preço deverá conter, além do valor à vista:

- ▶ Valor total a ser pago com financiamento;
- ▶ Número, periodicidade e valor das prestações;
- ▶ CET – Custo Efetivo Total: taxa que representa, de forma consolidada, o valor do crédito a ser concedido, amortizações, juros, tarifas, seguros e outras despesas, conforme contrato.

A Fundação Procon-SP coloca à disposição dos fornecedores, canais para orientação e esclarecimentos de dúvidas sobre a legislação consumerista. Para mais orientações, acesse a sequência FORNECEDOR e, em seguida, o selo FAQ FORNECEDORES, na página do Procon-SP (www.procon.sp.gov.br).

Considerações finais

Fornecer um veículo usado é uma atividade que exige atenção aos detalhes, conhecimento dos deveres e cautela em cada etapa do processo.

Aplicar as orientações presentes neste guia é fundamental para garantir segurança, evitar prejuízos e auxiliar o consumidor a tomar uma decisão informada, valorizando tanto o cuidado com a documentação quanto a análise técnica do veículo.

Detran-SP e Procon-SP uniram forças para apoiar o fornecedor, fortalecendo a confiança e a tranquilidade na venda de veículos usados, que representa o sonho de muitos cidadãos.



PROCON **SP**



Detran.SP