



**REVENDA DE VEÍCULOS: A (IN)OBSERVÂNCIA DA GARANTIA  
LEGAL À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA  
COMARCA DE GUARAPUAVA/PR**

GUARAPUAVA  
2020

ANA PAULA LUCEKI

**REVENDA DE VEÍCULOS: A (IN)OBSERVÂNCIA DA GARANTIA  
LEGAL À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA  
COMARCA DE GUARAPUAVA/PR**

Artigo científico apresentado ao Centro Universitário  
Campo Real, como requisito para obtenção do título de  
Bacharel em Direito.

Orientador(a): João Ricardo Ribas Teixeira

GUARAPUAVA  
2020

ANA PAULA LUCEKI

REVENDA DE VEÍCULOS: A (IN)OBSERVÂNCIA DA GARANTIA LEGAL À LUZ DO  
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA COMARCA DE GUARAPUAVA/PR

Trabalho de Curso aprovado com média \_\_\_\_\_, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Direito, no Curso de Direito do Centro Universitário Campo Real, pela seguinte banca examinadora:

Orientador (a) Presidente (a): \_\_\_\_\_  
João Ricardo Ribas Teixeira

Membro: \_\_\_\_\_

Membro: \_\_\_\_\_

Guarapuava, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

## **REVENDA DE VEÍCULOS: A (IN)OBSERVÂNCIA DA GARANTIA LEGAL À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA COMARCA DE GUARAPUAVA/PR**

LUCEKI, Ana Paula<sup>1</sup>  
TEIXEIRA, João Ricardo Ribas<sup>2</sup>

**Resumo:** O presente estudo tem por objetivo mostrar a ocorrência da inobservância da norma consumerista pelos fornecedores, em relação a garantia presumida, no que tange a revenda de veículos na comarca de Guarapuava/PR. Com intuito de demonstrar a responsabilidade do fornecedor em cumprir a garantia legal de 90 (noventa) dias, especialmente em relações de consumo que detenham como objeto veículos usados, em sua integralidade. Demonstrar a incidência da prática desrespeitosa utilizada por fornecedores, ao garantirem apenas os reparos referentes aos vícios e defeitos presentes no motor e na caixa de câmbio, quando o produto é fruto da revenda de veículos, confundindo a garantia legal e a garantia contratual.

**Palavras-chave:** Direito do Consumidor. Garantia Legal. Revenda de Veículos.

## **RESALE OF VEHICLES: The (IN)OBSERVANCE OF THE LEGAL GUARANTEE IN THE LIGHT OF THE CONSUMER PROTECTION CODE IN THE DISTRICT OF GUARAPUAVA/PR**

### **ABSTRACT**

The present study aims to show the occurrence of non-compliance with the consumerist norm by suppliers, in relation to the presumed guarantee, regarding the resale of vehicles in the city of Guarapuava/PR. In order to demonstrate the supplier's responsibility to comply with the legal guarantee of 90 (ninety) days, especially in consumer relations that have used vehicles as their object, in their entirety. Demonstrate the incidence of the disrespectful practice used by suppliers, by ensuring only repairs related to defects presents in the engine and gearbox, when the product is the result of the resale of vehicles, confusing the legal guarantee and contractual guarantee.

**Keywords:** Consumer Law. Legal Guarantee. Vehicle resale.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Direito, 10º período B, do Centro Universitário Campo Real.

<sup>2</sup> Mestrando em Educação - Unicentro (2016). Possui Graduação em Direito - Faculdades Novo Ateneu de Guarapuava (2005). Pós Graduação em Direito Público Municipal e Administração Pública - Unicampo (2007). Pós Graduação em Direito do Consumidor - Uniderp/LFG (2010). Docente no colegiado da Faculdade de Ensino Superior do Centro do Paraná - UCP (2009-2013). Docente e Coordenador Adjunto do Curso de Direito da Faculdade Campo Real.

## 1 INTRODUÇÃO

A garantia legal, também conhecida como garantia presumida, é um direito do consumidor e está previsto no art. 26, I e II da Lei nº. 8.078 de 11 de setembro de 1990<sup>3</sup>, norma que dispõe sobre a proteção do consumidor.

Esta medida visa garantir o bom funcionamento do produto adquirido ou do serviço prestado, tendo o fornecedor ou o prestador do serviço o dever de reparar eventuais vícios ou defeitos, que venham a ocorrer dentro do período compreendido entre os 90 (noventa) primeiros dias, a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, conforme indica o §1º do artigo em comento.

No entanto, embora exista este dispositivo que zela pelo direito do consumidor, não são raros os casos onde acontece a confusão da garantia presumida e garantia contratual, esta última pactuada entre as partes sob termo expresso, porém, não substituindo a primeira, sendo, por sua vez, um complemento opcional, como preceitua o art. 50 do Código de Defesa do Consumidor<sup>4</sup> (CDC).

Neste sentido, Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves (2018, p. 328) lecionam que:

A categoria está tratada pelo art. 50 da Lei 8.078/1990, consagrando o seu caput o caráter complementar da garantia contratual em relação à garantia legal. Como bem pontuam Nelson Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery, é inadmissível substituir a garantia legal pela contratual, pois a primeira é obrigatória e inderrogável, enquanto a última é meramente complementar.<sup>55</sup> Não se olvide que os prazos de garantia legal são aqueles previstos no art. 26 do CDC, ou seja, trinta dias para os bens não duráveis e noventa dias para os bens duráveis.

Sabe-se que o costume é considerado uma fonte do Direito, conforme o art. 4º da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro<sup>5</sup>, entretanto, é imprescindível ressaltar que este é utilizado quando a lei for omissa, ou seja, quando o legislador deixa de expressar o direito em forma de norma jurídica.

---

<sup>3</sup> Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Art. 4º Quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito.

Seguindo este raciocínio é evidente que em relação a garantia presumida não existem lacunas na legislação consumerista, vez que esta encontra-se prevista nos incisos I e II do art. 26, do CDC, anteriormente comentado.

Em decorrência disso, o presente estudo visa demonstrar a ocorrência da inobservância da garantia presumida, proveniente de lei, nos casos de revenda de veículos, frente a incidência da prática adotada por muitos fornecedores destes produtos, que no momento da compra e venda, informam responsabilizar-se apenas por vícios e defeitos provenientes do motor e da caixa de câmbio do veículo objeto da negociação, sendo que a lei consumerista protege o bem em sua integralidade durante o período de 90 (dias) a partir da entrega do produto.

Como critério temporal para a realização desta pesquisa elegeu-se a data de 1º de janeiro de 2015 a 1º de janeiro de 2020. Além disso, deve-se destacar que o município de Guarapuava, no Estado do Paraná, foi selecionado como critério territorial.

Para atingir o objetivo deste trabalho, inicialmente, abordou-se a necessidade da elaboração de uma legislação específica regendo o Direito do Consumidor, bem como o próprio conceito de consumidor e a sua relação com os princípios da vulnerabilidade e hipossuficiência. Após, abordou-se sobre a implementação do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, o PROCON. Em seguida, analisou-se como se dá a garantia legal e a garantia contratual.

Por conseguinte, expõem-se os resultados obtidos, através da pesquisa de campo, quanto à análise das reclamações acerca de problemas em decorrência da prestação da garantia no comércio de veículos, no âmbito da Comarca de Guarapuava/PR.

Por fim, salienta-se que o método utilizado foi a abordagem quantitativa, que consistiu no levantamento de dados e, consecutivamente, a análise destes, que foram obtidos perante solicitação realizada junto ao PROCON Municipal de Guarapuava, Estado do Paraná, sendo realizado e certificado pelo Coordenador deste Órgão, Paulo Cezar de Lima, através do sistema CELEPAR, dando ensejo a elaboração dos quadros apresentados neste trabalho, elaborados através do programa World (Microsoft), assim como as conclusões abordadas neste estudo.

## 2 A IMPLEMENTAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUAS CARACTERÍSTICAS

As relações de consumo estão presentes no cotidiano do ser humano, sendo inevitável a ocorrência de conflitos a partir delas, à vista disso, houve a necessidade da elaboração de uma legislação que abordasse com prioridade este tema.

O Código de Defesa do Consumidor - CDC, promulgado em 11 de setembro de 1990, veio com o intuito de regularizar as atividades consumeristas, em busca de assegurar direitos e deveres para ambas as partes da relação jurídica, sendo eles o consumidor e o fornecedor.

Todavia, é necessário compreender que mesmo havendo uma lei específica regendo essas relações, a presença da vulnerabilidade e da hipossuficiência dos consumidores ainda se fazem presentes.

### 2.1 BREVE ABORDAGEM ACERCA DO CONCEITO DE CONSUMIDOR

Em seu artigo 2º, a norma consumerista traz o conceito de consumidor, vejamos: “art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Todavia, esta não é a única definição do sujeito a proteger existente no Código de Defesa do Consumidor.

Destaca-se que o conceito de consumidor não é definido unicamente sob a ótica individual, como sujeito de direitos individuais, bem como sob a ótica meta ou transindividual ou de grupo. Desta maneira, conhecemos os interesses dos consumidores sob a ótica coletiva, sendo estes interesses individuais homogêneos ou interesses coletivos, com os interesses difusos (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2013).

É inquestionável que o consumidor pode ser tanto uma pessoa física quanto uma pessoa jurídica, desta forma o CDC traz quatro conceitos para o consumidor, sendo eles: a) o conceito padrão ou standard, previsto no próprio art. 2º, *caput*, segundo o qual o consumidor é a pessoa que adquire o produto ou utiliza serviço como destinatário final; b) a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo, desta vez previsto no

parágrafo único do art. 2º, com o intuito de possibilitar a defesa coletiva, prevista no art. 81, parágrafo único, III<sup>6</sup>; c) a equiparação de consumidor à todas as vítimas provenientes de acidente de consumo, conforme preceitua o art. 17<sup>7</sup>, para que os mecanismos e instrumentos do CDC possam ser utilizados, em garantia de seus direitos; e, finalmente, d) sendo aqueles que estiverem expostos às práticas comerciais, sejam elas a publicidade, a oferta, as cláusulas gerais dos contratos, as práticas comerciais abusivas, dentre outras, conforme o art. 29<sup>8</sup> (GONÇALVES, 2014).

Conquanto a doutrina entende que existem duas correntes doutrinárias que conceituam o consumidor, sendo elas a corrente finalista ou subjetiva e corrente maximalista. Os finalistas defendem a ideia de que o destinatário final deve utilizar este bem ou serviço para si, isto é, não pode o bem de consumo ser objeto de venda. Neste sentido:

[...] aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja pessoa jurídica ou física. Logo, não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência – é necessário ser destinatário final econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para uso profissional (BENJAMIM; BESSA; MARQUES, 2010, p.85).

Assim sendo, para a corrente finalista o consumidor será aquele que retira de maneira definitiva o produto ou o serviço de circulação, ao ponto que adquire o bem de consumo ou contrata a prestação do serviço justamente para suprir uma necessidade ou satisfação pessoal, e não a fim de desenvolver outra atividade de cunho empresarial ou profissional (DENSA, 2011).

Por outro lado, a doutrina também traz a teoria maximalista, observemos:

[...] segundo essa corrente, o art. 2º deve ser interpretado o mais extensivamente possível, para que as normas do CDC possam ser aplicadas a um número cada vez maior de relações no mercado. Consideram que a definição do art. 2º é puramente objetiva, não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não o fim de lucro quando adquire um produto ou utiliza um serviço. Destinatário final seria o destinatário fático do

---

<sup>6</sup> Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

<sup>7</sup> Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

<sup>8</sup> Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

produto, aquele que o retira do mercado e o utiliza, o consome (EFING, 2000, p. 46 e 47).

Isto é, a corrente maximalista entende que a regulamentação prevista na legislação consumerista não são normas estabelecidas apenas para defender o consumidor não-profissional, ou seja, a norma deve ser interpretada de forma extensiva (EFING, 2000).

Ainda, para melhor exposição do sujeito a proteger, vale ressaltar dois dos princípios que regem o Direito do Consumidor, sendo eles o Princípio da Vulnerabilidade e o Princípio da Hipossuficiência.

## 2.2 PRINCÍPIOS DA VULNERABILIDADE E HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR

O consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo, facilmente reconhecível pela própria definição deste, posto que por não deter controle sobre bens de produção é submetido ao poder de quem os possui. Desta maneira, a fim de satisfazer suas necessidades, por muitas vezes é submetido às condições que lhe são impostas pelo fornecedor (ALMEIDA, 2011).

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, como um importante princípio da lei consumerista, foi consolidado pelo art. 4º, I, do CDC, observemos:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:  
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo (BRASIL, 2020d).

Tal reconhecimento faz jus a isonomia garantida na Constituição Federal do Brasil de 1988 (CF/88) e indica que o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo, tendo sua fragilidade a decorrência de dois aspectos, sendo eles o de ordem técnica, ligado aos meios de produção e distribuição de bens e serviços, onde o fornecedor é quem escolhe o que, quando e de que maneira produzir, estando o consumidor fadado a optar por aquilo que foi ofertado no mercado. Já o aspecto de cunho econômico, por sua vez, está relacionado à maior

capacidade econômica, que em regra, o fornecedor detém em relação ao consumidor, não descartando a hipótese de que haverá consumidores com capacidade econômica superior à de alguns fornecedores (NUNES, 2013).

Por outro lado, em relação à hipossuficiência técnica do consumidor, esta possui cunho processual e está elencada no inciso VIII, do art. 6º do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:  
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (BRASIL, 2020d).

Para uma melhor compreensão, Luis Antonio Rizzatto Nunes explica a relação da vulnerabilidade com a hipossuficiência técnica do consumidor, vejamos:

O reconhecimento da fragilidade do consumidor no mercado está ligado à sua hipossuficiência técnica: ele não participa do ciclo de produção e, na medida em que não participa, não tem acesso aos meios de produção, não tendo como controlar aquilo que compra de produtos e serviços; não tem como fazê-lo e, na medida em que não tem como fazê-lo, precisa de proteção. É por isso que quando chegamos ao CDC há uma ampla proteção ao consumidor com o reconhecimento de sua vulnerabilidade [...] (NUNES, 2013, pg.104).

Não obstante, não se pode confundir a vulnerabilidade, prevista no art. 4º, I, do CDC, com a hipossuficiência, posto que este termo foi tomado por empréstimo da doutrina do Direito do Trabalho, relacionando o detentor da força de trabalho, economicamente frágil, e seu empregador. Desta maneira, no inciso VIII do art. 6º da legislação em comento, a chave para a facilitação da defesa é a vulnerabilidade do ponto de vista técnico, ou seja, o desconhecimento da questão em si, bem como a dificuldade de obtenção de dados periciais, e ainda, a verossimilhança da alegação de ambos, circunstância que apenas poderá ser desfeita quando o responsável demonstre, de maneira cabal, que o defeito nunca existiu (FILOMENO, 2016).

A hipossuficiência advém de mandamento constitucional, previsto no art. 5º, LXXIV da Carta de 1988, onde expressa que: “O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”. Por sua vez, o CDC em seu art. 5º, I, dispõe acerca dos instrumentos de implementação da política nacional das relações de consumo, isto é, reafirma a previsão constitucional, ao estabelecer que contará o poder público com “manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente” (FILOMENO, 2016).

Por isso, observado o evidente desequilíbrio entre as duas partes de uma relação de consumo, o PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) surgiu como uma ferramenta a fim de amenizar esta desproporção, como veremos a seguir.

### **3 A IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON)**

Com propósito de balancear as relações de consumo, no ano de 1976, no Estado de São Paulo, o primeiro Órgão de Defesa do Consumidor, o PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) no território brasileiro (PROCON/PR, 201?).

A Secretaria Nacional do Consumidor, por meio do Manual de Direito do Consumidor da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, explica a necessidade da implementação do PROCON:

A intermediação do Procon é necessária para reequilibrar uma relação que já se forma desigual, como por exemplo: dentro de um estabelecimento comercial o fornecedor conta com gerente e prepostos treinados, bem informados, e nem sempre dispostos a solucionarem eventuais transgressões ao CDC, além do que a presença de outros clientes é fator inibidor para que um consumidor faça sua reclamação ali mesmo. Já na presença de um órgão público, que prezar pelo reconhecimento da **vulnerabilidade** (fragilidade) do consumidor, o ambiente é mais favorável à obtenção de equilíbrio: a desigualdade entre as partes fica minimizada (BESSA; MOURA, 2014, p. 39).

No entanto, o que é o PROCON?

O PROCON é um órgão do Poder Executivo, podendo ser municipal, estadual ou distrital, designado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores. Cabe-lhe a elaboração, coordenação e execução da política de defesa do consumidor, bem como a realização de atendimento aos consumidores, além da fiscalização das relações de consumo, no âmbito de sua competência (BESSA; MOURA, 2014).

O art. 4º, do Decreto nº 2.181 de 1997, demonstra as áreas de responsabilidade de atuação dos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor, vejamos:

Art. 4º No âmbito de sua jurisdição e competência, caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do

consumidor, criado, na forma da lei, especificamente para este fim, exercitar as atividades contidas nos incisos II a XII do art. 3º deste Decreto e, ainda:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação;

II - dar atendimento aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas;

III - fiscalizar as relações de consumo;

IV - funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto;

V - elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990 e remeter cópia à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

VI - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades (BRASIL, 2020b).

Os atendimentos do PROCON dispensam a presença de advogados e dão-se, preferencialmente, de modo presencial, uma vez que permite um contato mais direto com o consumidor, além de oportunizar uma orientação mais efetiva (BESSA; MOURA, 2014).

Não obstante, consoante art. 34 do Decreto nº 2.181 de 1997, além de apresentar sua reclamação pessoalmente, é aceito qualquer outro meio de comunicação disponível pelo Órgão de Defesa do Consumidor, como telefone, endereço eletrônico e correspondência, por exemplo (BRASIL, 2020b).

Como anteriormente citado, o inciso IV do art. 4º do Decreto em comento, regula que os Órgãos de Defesa do Consumidor funcionarão através do processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor, pela legislação complementar e pelo próprio Decreto nº. 2.181/97.

É primordial destacar a necessidade de desenvolver melhorias para as relações de consumo, com o intuito de prevenir a ocorrência de conflitos, como pontua José Geraldo Brito Filomeno (2016, p. 173):

[...] sintetizada nos seguintes campos: 1. de orientação aos consumidores por intermédio da grande imprensa e publicações próprias (isto é, 'manuais do consumidor', 'cartilhas do consumidor' sobre 'produtos', 'serviços', 'loteamentos', 'venda e compra de imóveis', 'saúde', 'medicamentos', 'alimentos', 'informes técnicos', "boletins informativos" etc.), bem como palestras, mensagens pela televisão, rádio, jornais e revistas, debates, e educação formal; 2. de encaminhamento das reclamações aos órgãos de fiscalização da Administração Pública, tanto no âmbito federal e estadual, como no municipal; 3. de estudos e pesquisas, visando ao aperfeiçoamento da legislação de interesse do consumidor, dispondo a Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania, nesse sentido, de Centro de Estudos e Pesquisas

dos Direitos do Consumidor, além de Centro de Divulgação e Informação e computador.

Inobstante, tanto os Órgãos Públicos de Proteção e Defesa dos Consumidores, como às entidades privadas, tem igual responsabilidade no sentido de promoverem debates e simpósios acerca dos direitos dos consumidores, bem como a realização de pesquisas de mercado, edição de livretos e cartilhas, isto é, tudo que estiver ao seu alcance a fim de melhor informar e preparar o consumidor (BENJAMIN; DANARI; FILOMENO; FINK; GRINOVER; NERY JÚNIOR; WATANABE, 2007).

Ademais, tendo em consideração o tempo em que está em vigência o Código de Defesa do Consumidor, é notório que trata-se de uma legislação consideravelmente nova no ordenamento jurídico brasileiro.

Em razão disso, muitos consumidores ainda não possuem conhecimento acerca de seus direitos e acabam sendo reféns de práticas realizadas por fornecedores que desobedecem o que determina o CDC.

Portanto, é justamente pelo desconhecimento da legislação consumerista, bem como da existência ou de como funcionam os órgãos de defesa do consumidor, que muitos indivíduos deixam de recorrer aos seus direitos, estes que são garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, é provável que ainda, muitos consumidores deixam de reclamar o seu direito, exatamente por não deterem conhecimento acerca do tema, do mesmo modo que por estarem familiarizados com o costume já consagrado entre muitos fornecedores de veículos, no que se refere a prestação da garantia apenas para problemas advindos do motor e da caixa de câmbio.

#### **4 GARANTIA LEGAL E GARANTIA CONTRATUAL**

Partindo da premissa de que o consumidor, no geral, é vulnerável e hipossuficiente, acaba por muitas vezes acatando o que impõe o fornecedor. Como exemplo de tal feito está a inobservância da norma consumerista pelos fornecedores quanto a garantia presumida, no que tange a revenda de veículos.

Em regra, todo bem durável possui garantia legal de 90 (noventa) dias, conforme preceitua o artigo 26, II, do Código de Defesa do Consumidor. Entretanto, rotineiramente no meio comercial, vigora um costume advindo do entendimento

criado por fornecedores, de que a garantia prestada por revendedores de veículos cobriria apenas vícios e defeitos provenientes do motor ou da caixa de câmbio.

Nada impede o que fornecedor de qualquer produto ou serviço ofereça uma garantia específica somente para uma parte do serviço ou peça do produto, tal prática é conhecida como garantia contratual ou contrato de garantia estendida, e está prevista no art. 50, parágrafo único da Lei 8.078/90:

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 (BRASIL, 2020d).

Isto é, a garantia contratual não se confunde com a garantia legal, prevista nos incisos I e II do art. 26 do CDC, sendo então a primeira uma complementação à segunda, que por sua vez, é irrenunciável pelo consumidor, desta maneira, tornando nulo qualquer documento que isto alegue.

A garantia presumida está atrelada ao Código de Defesa do Consumidor, que por sua vez, ao estabelecer uma obrigação ao fornecedor, conseqüentemente, está conferindo uma garantia legal ao consumidor. Em vista disso, é inderrogável esta garantia, isto é, não é possível a sua disposição por qualquer uma das partes da negociação, no sentido de que não seja aplicada a uma determinada relação de consumo, uma vez que independe de estipulação expressa, devendo sempre ser pleiteada pelo consumidor e conhecida pelo fornecedor (FINKELSTEIN; SACCO NETO, 2010).

Destarte, a imposição da garantia parcial, esta que cobre apenas os vícios e defeitos provenientes do motor e da caixa de câmbio, dos veículos advindos de revenda, é considerada uma garantia complementar, uma vez que deixa de garantir o produto em sua integralidade, como dispõe o inciso II do art. 26 do CDC, e, portanto, não pode substituir a garantia legal.

Portanto, é de fundamental importância o conhecimento do costume anteriormente abordado e atualmente tão utilizado, uma vez que infringe o direito que o consumidor detém de ter total assistência, no que se refere aos vícios e defeitos que o veículo usado que adquiriu venha a apresentar, de acordo com a

responsabilidade do fornecedor, no período compreendido dos primeiros 90 (noventa) dias, a partir de sua entrega efetiva.

A estrita observância do ordenamento jurídico pelos fornecedores e o conhecimento deste pelos consumidores, trará adequação as relações de consumo e desta forma, defende o direito, que por muitas vezes é desrespeitado no cotidiano brasileiro.

## **5 MATERIAL E MÉTODO**

O presente trabalho teve como base o resultado de uma pesquisa realizada pelo método de abordagem quantitativa, onde foram coletados dados referentes ao número de atendimentos, no que tange à orientação e procedimentos administrativos, em relação à reclamações provenientes de problemas relacionados à prestação de garantia pelos fornecedores de veículos, realizadas no PROCON Municipal de Guarapuava, Estado do Paraná, no período compreendido entre o dia 1º de janeiro de 2015 e o dia 1º de janeiro de 2020.

Os dados desta pesquisa foram obtidos perante solicitação realizada junto ao PROCON Municipal de Guarapuava/PR, sendo realizado e certificado pelo Coordenador deste Órgão, Paulo Cezar de Lima, conforme documento anexado, através do sistema CELEPAR, dando ensejo a elaboração dos quadros abaixo apresentados, elaborados através do programa World (Microsoft), bem como as conclusões abordadas neste estudo.

## **6 RESULTADOS**

Mediante a coleta de dados, realizada entre o período de 1º de janeiro do ano de 2015 e 1º de janeiro do ano de 2020, foi constatada a realização de 97 (noventa e sete) reclamações, junto ao PROCON Municipal de Guarapuará-PR, no que diz respeito problemas acerca da prestação da garantia pelos fornecedores de veículos, conforme se verifica nos resultados desta pesquisa no Quadro 1.

Quadro 1 – Total de Atendimentos do PROCON de Guarapuava/PR relacionados a prestação da garantia de veículos entre 01/01/2015 e 01/01/2020.

	<b>Total</b>
<b>Orientação</b>	72
<b>Processos Administrativos</b>	25
<b>Total Geral</b>	97

Fonte: PROCON Municipal de Guarapuava/PR (2020), adaptado pela autora.

Isto posto, a presente pesquisa parte do número total de 97 (noventa e sete) reclamações, onde, dentre elas, observa-se que 72 (setenta e duas) foram registradas em forma de orientação, ao passo que 25 (vinte e cinco) destas foram registradas como Processos Administrativos, no período compreendido pela coleta de dados.

Em relação aos dados obtidos em relação as orientações prestadas pelo Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor da Comarca de Guarapuava/PR, verificou-se que, após a reclamação, todas as 72 (setenta e duas) ocorrências foram arquivadas após a realização do pré-atendimento pessoal, ou seja, não foi instaurado um processo administrativo, conforme evidencia o Quadro 2.

Quadro 2 – Orientações do PROCON de Guarapuava/PR relacionadas a garantia de veículos entre 01/01/2015 e 01/01/2020.

<b>Total Orientado</b>	72
<b>Total Pré-Atendimento Pessoal</b>	72
<b>Total Arquivado</b>	72
<b>Total</b>	72

Fonte: PROCON Municipal de Guarapuava/PR (2020), adaptado pela autora.

Ademais, em relação aos dados obtidos acerca da quantidade de reclamações relacionadas a problemas com a prestação da garantia pelos fornecedores de veículos, desta vez quanto aos processos administrativos, constatou-se que, dentre a sua totalidade de 25 (vinte e cinco) casos, 21 (vinte e um) destes dizem respeito à conflitos ocorridos entre consumidor e fornecedor do próprio município de Guarapuava/PR, onde 03 (três) destes encontravam-se encerrados, 13 (treze) encontravam-se em andamento, 05 (cinco) encontravam-se com o atendimento em negociação e 08 (oito) encontravam-se arquivados, dentro do período compreendido pela pesquisa.

Inobstante, foram observados 04 (quatro) reclamações acerca do tema abordado neste estudo, oriundas de consumidor da comarca de Guarapuava/PR, entretanto, o fornecedor sendo de fora do município. Neste caso contatou-se o total de 01 (um) procedimento em andamento e 04 (quatro) categorizados em negociação, porém arquivados, conforme se verifica no Quadro 3.

Quadro 3 – Processos Administrativos do PROCON de Guarapuava/PR relacionados a garantia de veículos entre 01/01/2015 e 01/01/2020.

	<b>Consumidor E Fornecedor Do Município</b>	<b>Fornecedor Fora Do Município</b>
<b>Total Em Andamento</b>	13	1
<b>Total Encerrado</b>	3	0
<b>Total Atendimento Em Negociação</b>	5	3
<b>Total Arquivado</b>	8	3
<b>Total</b>	21	4

Fonte: PROCON Municipal de Guarapuava/PR (2020), adaptado pela autora.

Estes foram os dados colhidos no PROCON Municipal de Guarapuava no período compreendido entre 1º de janeiro do ano de 2015 e 1º de janeiro do ano de 2020, no que tange as reclamações registradas referentes à problemas relacionados a prestação da garantia pelos fornecedores de veículos.

## **7 DISCUSSÃO**

Ainda que o presente estudo tenha indicado o número de 97 (noventa e sete) casos de reclamações acerca de problemas na prestação da garantia de veículos, registradas pelo PROCON Municipal de Guarapuava/PR, sabe-se que essa conclusão é alvo de questionamento, uma vez que o número de ocorrências pode não ser correspondente ao real número de casos vivenciados pela população Guarapuavana, posto que, muitas pessoas, justamente pela falta de conhecimento acerca da legislação consumerista, ou até mesmo da existência ou modo de funcionamento do PROCON, deixam de recorrer ao seu direito expressamente garantido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Há que se destacar que a norma aqui estudada trata-se de uma lei consideravelmente nova no ordenamento jurídico, quando relacionada as demais, uma vez que foi incluída ao cotidiano do brasileiro apenas em 11 de março do ano de 1991, data em que entrou em vigor.

Vale ressaltar que a implementação da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, O PROCON, na cidade de Guarapuava/PR, foi instituído pela Lei Municipal nº. 1.572 de 2006 e regulamentado pelo Decreto Municipal nº 1.506 de 2007, ou seja, ainda mais tarde.

Portanto, atrelando este fator aos princípios da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor, quando comparado ao fornecedor, é clara a influência que tais fatores geram em relação à prestação da garantia presumida nas relações de consumo envolvendo a revenda de veículos.

Vale lembrar que, embora o costume seja considerado uma fonte do Direito, como anteriormente citado, conforme o art. 4º da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro, sabe-se que este será utilizado apenas quando a lei for omissa, isto é, quando o legislador deixar de expressar o direito em forma de norma jurídica.

Destarte, é incontestável que inexistem lacunas na legislação consumerista acerca da garantia presumida, uma vez que esta encontra-se prevista no art. 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

## **8 CONCLUSÃO**

O desequilíbrio entre as duas partes da relação de consumo é evidente, partindo da premissa de que, em regra, o consumidor é vulnerável e hipossuficiente em relação ao fornecedor/prestador de serviço.

Entretanto, antes de mais nada, é importante ressaltar que esta não se trata de uma regra implícita à toda e qualquer relação consumerista, devendo ser analisado cada caso separadamente, observando às características individuais dos envolvidos.

Observado que a Lei nº. 8.078 de 1990, que institui o Código de Defesa do Consumidor, é relativamente nova, quando comparada as demais normas do ordenamento jurídico brasileiro, bem como a implementação da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, O PROCON, na cidade de

Guarapuava, Estado do Paraná, que foi instituído pela Lei Municipal nº. 1.572 de 2006 e regulamentado pelo Decreto Municipal nº. 1.506 de 2007, ainda mais tarde, é perceptível que muitos consumidores ainda não possuem conhecimento suficiente acerca de seus direitos.

Corroborando com isto estão os costumes praticados por muitos fornecedores, que por sua vez, desobedecem o que estipula a norma consumerista, no que diz respeito a obrigatoriedade do cumprimento da prestação da garantia presumida de 90 (noventa) dias, quanto ao produto durável, em sua integralidade, uma vez que impõem ao consumidor a prestação de garantia apenas sob os vícios e defeitos decorrentes no motor e da caixa de câmbio, no que tange a revenda de veículos.

Além da garantia legal, há no ordenamento jurídico brasileiro em vigor a garantia contratual, também conhecida como garantia estendida, que nada mais é do que um contrato firmado entre o fornecedor/prestador de serviço e o consumidor, onde é pactuado entre as partes da relação de consumo, em caráter opcional e complementar, se o produto/serviço estará segurado em sua integralidade ou apenas partes dele, estendendo o tempo em que o primeiro terá de prestar a devida assistência, caso sejam evidenciados vícios os defeitos no produto dentro do período estipulado, compreendido após os 90 (noventa) primeiros dias da efetiva entrega do produto ou término da prestação de serviço, posto que este refere-se ao período da garantia presumida, adquirida automaticamente pelo consumidor no momento da realização do negócio jurídico.

É chamada de garantia estendida justamente por somar ao tempo já estipulado por lei, pelo art. 26, incisos I e II do CDC. Desta forma, não possui caráter substitutivo, conforme o art. 50 do Código em comento.

Desta forma, não há que se falar em cumprimento de garantia contratual de modo que substitua a garantia presumida, visto que está é irrenunciável e insubstituível.

Inobstante, o costume é considerado uma fonte do Direito, desde que o legislador seja omissão em relação ao assunto abordado, o que não acontece na questão abordada neste estudo, uma vez que a garantia legal de produtos duráveis encontra-se prevista no inciso II do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor.

Ainda, vale ressaltar que o PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) trabalha em prol da defesa dos direitos do consumidor, tendo um papel

fundamental, auxiliando a balancear o desequilíbrio existente entre as partes das relações de consumo, posto que presta atendimento gratuito à população e dispensa a presença de advogado.

Todavia, é certo que prevenir é melhor do que remediar. Portanto, é fundamental a necessidade de maior divulgação dos direitos consumeristas, seja por meio de manuais e cartilhas do consumidor, do mesmo modo que por meio de palestras e debates, bem como através dos canais de mídia, como a televisão, o rádio, os jornais e as revistas, por exemplo.

Visando identificar a ocorrência da falta da prestação da garantia legal, no que concerne a revenda de veículos, esta pesquisa, realizada pelo método de abordagem quantitativo, que consiste na coleta e análise de dados, conclui que o número de reclamações realizadas mediante o PROCON Municipal do Município de Guarapuava, Estado do Paraná, durante o período compreendido entre 01 de janeiro do ano de 2015 e 1º de janeiro do ano de 2020, é de 97 (noventa e sete) casos.

Sem embargos, sabe-se que essa conclusão pode ser questionada, dado que o número de ocorrências obviamente não é correspondente ao número real de casos vivenciadas pelo consumidor guarapuavano, uma vez que, justamente pela falta de conhecimento acerca da legislação consumerista, ou até mesmo da existência ou modo de funcionamento dos Órgãos de Defesa do Consumidor, como o PROCON, muitas pessoas deixam de exercer o seu direito, garantido pela norma consumerista.

Contudo, o presente estudo conclui que, embora exista um número significativo de reclamações acerca da falta de prestação da garantia presumida, no que tange a revenda de veículos, registradas no PROCON Municipal de Guarapuava, Estado do Paraná, é provável que muitos consumidores não reclamam o seu direito, muitas vezes por não deterem conhecimento de tal, bem como por estarem familiarizados com o costume já consagrado entre muitos fornecedores de veículos, que diz respeito a instituição de garantia apenas para problemas decorrentes do motor e caixa de câmbio, desta maneira, desrespeitando o Direito do Consumidor.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de direito do consumidor**. 5ª ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2011.

BESSA, Leonardo Roscoe e MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de direito do consumidor**. 4ª ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014. Disponível em: <<https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/manual-do-direito-do-consumidor.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 2020a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 10 fev. 2020.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências**. Diário da União, Brasília, DF, 2020b. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm)>. Acesso em: 20 out. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 4.657, de 04 de setembro de 1942. Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2020c. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del4657compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657compilado.htm)>. Acesso em: 21 set. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2020d. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)>. Acesso em: 10 fev. 2020.

DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor**. 7. ed. São Paulo : Atlas. 2011.

EFING, Antônio Carlos. **Fundamentos do Direito das Relações de Consumo**. Curitiba: Juruá, 2007.

GONÇALVES, Renato Afonso. **Como se preparar para o Exame de Ordem, 1.ª fase : direito do consumidor**. 5. ed. - Rio de Janeiro : Forense ; São Paulo : MÉTODO, 2014.

GRINOVER, Ada Pellegrini, BENJAMIN, Antônio Herman V., FINK, Daniel Roberto, FILOMENO, José Geraldo Brito, WATANABE, Kazuo, NERY JÚNIOR, Nelson e DANARI, Zelmo. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos**

**autores do anteprojeto.** 9. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro : Forense Universitária, 2007.

FILOMENO, José Geraldo Britto. **Manual de direitos do consumidor.** 14ª ed. rev, e atual. e ampl.. São Paulo: Atlas, 2016.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis. SACCO NETO, Fernando. **Manual de direito do consumidor.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MARQUES, Cláudia Lima. BENJAMIM, Antônio Herman V.. BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor.** 5ª ed., rev., atual. e ampl.. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MARQUES, Cláudia Lima. BENJAMIM, Antônio Herman V.. BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor.** 3. ed. revista, atualizada e ampliada. São Paulo : Revista dos Tribunais, 2010.

NUNES, Luis Antonio Rizzato. **Curso de direito do consumidor.** 8ª ed. rev. e atual. – São Paulo: Saraiva. 2013.

PROCON/PR. **Sobre o PROCON, A Proteção do Consumidor no Brasil.** 201?. Disponível em: <<http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=406#:~:>>. Acesso em 26 jan. 2020.

TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor : direito material e processual.** 7. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Forense, 2018. Disponível em: <<https://www.solicitacao.com.br/files/conteudo/44/manual-de-direito-do-consumidor--flavio-tartuce---2018.pdf>>. Acesso em: 02 de out de 2020.

# ANEXO A – Coleta de Dados Entregue pelo PROCON de Guarapuava/PR

**PROCON-PR**  
Defesa do Consumidor



Menu

Sair

Ajuda

Usuário: Michael Felipe

Consulta Geral por Área- Aberto no Período de 01/01/2015 à 01/01/2020  
Área: PRODUTOS  
Assunto: VEICULOS(COMPRA E VENDA)(AUTO,MOTO,CAMINHAO,ETC)  
Problema: GARANTIA-FALTA,ABRANGENCIA,COBERTURA,ETC

## ÁREA - PRODUTOS

### ORIENTAÇÃO

Pré-Atendimento - Pessoal

TOTAL ORIENTADO : 72

TOTAL Arquivado: 72

TOTAL Pré-Atendimento - Pessoal: 72

TOTAL ORIENTAÇÃO: 72

### PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Reclamação - Consumidor e Fornecedor do Município

TOTAL EM ANDAMENTO: 13

TOTAL ENCERRADO: 3

TOTAL ATENDIDO EM NEGOCIAÇÃO: 5

TOTAL Arquivado: 8

TOTAL Reclamação - Consumidor e Fornecedor do Município: 21

Reclamação - Fornecedor fora do Município

TOTAL EM ANDAMENTO: 1

TOTAL ATENDIDO EM NEGOCIAÇÃO: 3

TOTAL Arquivado: 3

TOTAL Reclamação - Fornecedor fora do Município: 4

TOTAL PROCESSOS ADMINISTRATIVOS: 25

TOTAL ÁREA - PRODUTOS: 97

PRODUTOS 97

TOTAL GERAL 97

03/04/2020

*Paulo Cesar de Lima*  
PAULO CEZAR DE LIMA  
Coordenador do Procon  
Decreto 5905/2017