

MANIFESTAÇÃO FORMAL – ESCLARECIMENTOS SOBRE O ATENDIMENTO, PÓS-VENDA E AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL

À
ÓRGÃO: PROCON Maracanaú

Número de atendimento: 2609056400100016301

Assunto: Manifestação acerca de reclamação referente à substituição de bateria automotiva

A empresa **RAP10 BATERIAS**, por meio da presente manifestação, vem, respeitosamente, apresentar os devidos esclarecimentos acerca da reclamação formulada pelo cliente, especialmente quanto à alegação de que a substituição da bateria teria ocasionado ou contribuído para o suposto defeito apresentado posteriormente na direção elétrica do veículo.

I – DOS FATOS E DO ATENDIMENTO INICIAL

O cliente entrou em contato diretamente com a empresa, solicitando o deslocamento de profissional capacitado para realização de testes e avaliação da bateria instalada em seu veículo.

Em atendimento à solicitação, a empresa encaminhou técnico devidamente capacitado para a realização dos procedimentos pertinentes.

No local, foram realizados os testes e verificações técnicas cabíveis, tendo sido constatado que a bateria então instalada apresentava defeito, razão pela qual foi recomendada sua substituição.

Foram apresentadas ao cliente **duas opções de baterias compatíveis com o veículo**, acompanhadas das respectivas orientações técnicas. Após receber os esclarecimentos, o próprio cliente realizou a escolha da bateria e **autorizou expressamente a substituição**.

O serviço foi então executado.

Após a instalação da nova bateria, o veículo foi colocado em funcionamento e **passou a funcionar normalmente**, circunstância verificada no próprio local e confirmada pelo cliente.

Concluído o serviço, foram prestadas as orientações pertinentes, realizado o preenchimento do respectivo formulário de garantia e efetuado o pagamento pelo serviço contratado, encerrando-se o atendimento sem qualquer ressalva quanto ao funcionamento do veículo ou da direção.

II – DA ALEGAÇÃO POSTERIOR DO CLIENTE

Após alguns dias da realização do serviço, o cliente voltou a entrar em contato com a empresa por meio do aplicativo **WhatsApp**, alegando que teria levado o veículo a uma

oficina de sua “**confiança**” e que teria recebido, naquele estabelecimento, um suposto orçamento relacionado a danos na caixa de direção elétrica do veículo.

Diante dessa nova alegação, a empresa, **mesmo não reconhecendo qualquer responsabilidade pelo suposto dano**, prontamente se colocou à disposição para verificar pessoalmente a situação.

Em demonstração inequívoca de boa-fé e compromisso com o atendimento ao consumidor, a empresa deslocou-se até o local indicado pelo cliente para verificar o que efetivamente havia ocorrido com o veículo.

Após a análise inicial, entendeu-se necessária a remoção do veículo para uma oficina de confiança da própria empresa, a fim de que pudesse ser realizada uma avaliação mais adequada e imparcial das condições da caixa de direção e de seus componentes.

III – DA REMOÇÃO DO VEÍCULO E DA AVALIAÇÃO REALIZADA

Com o objetivo de proporcionar ao cliente uma solução adequada e esclarecer tecnicamente a origem do problema, a empresa **providenciou e custeou o serviço de transporte/reboque do veículo**, realizando sua remoção até oficina indicada pela própria empresa.

A iniciativa foi tomada exclusivamente para permitir uma avaliação mais detalhada do sistema e verificar se havia, de fato, qualquer relação entre o serviço de substituição da bateria e o problema alegado pelo cliente.

Após a chegada do veículo à oficina, foi realizada análise do conjunto da caixa de direção elétrica.

Na avaliação realizada, foram identificados **danos na parte da fiação elétrica e na motorização do sistema da caixa de direção**, componentes diretamente relacionados ao próprio sistema de direção elétrica do veículo.

Não foi constatado, contudo, qualquer elemento que demonstrasse que tais danos tivessem sido provocados pelo procedimento de substituição da bateria realizado anteriormente pela RAP10 BATERIAS.

Ao contrário, a constatação dos danos específicos na fiação elétrica e na motorização da caixa de direção reforçou a necessidade de investigação própria do sistema de direção, que não havia sido objeto do serviço contratado junto à empresa.

IV – DA INEXISTÊNCIA DE NEXO ENTRE A SUBSTITUIÇÃO DA BATERIA E O DEFEITO NA DIREÇÃO

É fundamental destacar que a empresa foi contratada para **realizar testes na bateria e, após constatação de defeito, efetuar sua substituição**.

Não houve contratação, desmontagem, reparo, intervenção ou qualquer serviço realizado pela RAP10 BATERIAS na caixa de direção elétrica do veículo.

Após a substituição da bateria, o veículo funcionou normalmente, tendo seu funcionamento sido verificado no local e confirmado pelo próprio cliente.

Somente dias depois surgiu a alegação de defeito na direção elétrica.

Ainda assim, a empresa não se limitou a simplesmente negar a reclamação. Ao contrário, **tomou a iniciativa de deslocar-se até o local, providenciar o reboque do veículo e encaminhá-lo para uma oficina de sua confiança**, justamente para buscar esclarecer tecnicamente a situação.

A avaliação realizada posteriormente identificou danos na **fiação elétrica e na motorização da caixa de direção**, sem que fosse identificado elemento técnico capaz de estabelecer relação causal entre esses danos e a substituição da bateria.

Portanto, a mera circunstância de o problema ter sido percebido posteriormente à substituição da bateria **não permite concluir que tenha sido causado pelo serviço realizado pela empresa**.

V – DA BOA-FÉ E DO PÓS-VENDA PRESTADO PELA EMPRESA

A conduta da RAP10 BATERIAS durante todo o episódio demonstra, de forma clara, sua **boa-fé e disposição para solucionar a situação**, mesmo diante de uma reclamação cuja responsabilidade não havia sido tecnicamente demonstrada.

A empresa poderia simplesmente ter informado ao cliente que o problema não fazia parte do serviço contratado e encerrado o atendimento.

Entretanto, optou por adotar uma postura colaborativa, realizando, inclusive:

- deslocamento de profissional até o local onde o veículo se encontrava;
- verificação presencial da situação;
- disponibilização de oficina de confiança para avaliação;
- contratação de serviço de transporte/reboque;
- remoção do veículo para avaliação técnica;
- análise da caixa de direção;
- esclarecimento ao cliente acerca das constatações;
- providências para devolução do veículo ao endereço do cliente.

Após a realização da avaliação, o cliente foi informado de que **o serviço de substituição da bateria havia sido realizado de maneira regular, eficiente e adequada**, não tendo sido identificado qualquer elemento que vinculasse a substituição da bateria aos danos encontrados na caixa de direção elétrica.

Mesmo após todos os esclarecimentos, a empresa providenciou novamente o transporte do veículo, por meio de reboque, **devolvendo-o ao endereço indicado pelo cliente**.

Toda essa conduta evidencia que a empresa não se esquivou do atendimento nem se recusou a prestar assistência, tendo adotado todas as medidas razoavelmente esperadas para esclarecer a reclamação e prestar adequado serviço de pós-venda.

VI – DA AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A empresa reafirma que não se opõe à apuração de eventual responsabilidade caso seja apresentado elemento técnico idôneo que demonstre que algum produto ou serviço fornecido pela RAP10 BATERIAS tenha efetivamente ocasionado o dano alegado.

Entretanto, até o presente momento, **não foi apresentado laudo técnico independente que estabeleça nexo causal entre a substituição da bateria e os danos encontrados na caixa de direção.**

O simples fato de o problema ter sido percebido após a realização do serviço não é suficiente para comprovar sua origem.

Além disso, a própria inspeção posterior identificou danos específicos na **fiação elétrica e na motorização da caixa de direção**, sistemas que não foram objeto de intervenção pela empresa.

Assim, não há fundamento técnico suficiente para atribuir à RAP10 BATERIAS a responsabilidade pelos danos alegados.

VII – DA CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, a empresa **RAP10 BATERIAS** esclarece que:

1. O atendimento inicial foi solicitado diretamente pelo cliente;
2. Foi enviado profissional capacitado para realização da avaliação;
3. Foi constatado defeito na bateria anteriormente instalada;
4. Foram apresentadas opções compatíveis e prestadas as devidas orientações técnicas;
5. O cliente escolheu e autorizou a substituição;
6. A bateria foi regularmente substituída;
7. O veículo funcionou normalmente após o serviço;
8. O funcionamento foi verificado e confirmado pelo cliente no local;
9. O atendimento foi encerrado com as orientações pertinentes, preenchimento da documentação e pagamento;
10. Dias depois, o cliente alegou problema na direção elétrica;
11. O cliente informou ter levado o veículo a uma oficina de sua “confiança” e ter recebido suposto orçamento referente à caixa de direção;
12. A empresa, mesmo sem reconhecer responsabilidade, deslocou-se até o local para verificar pessoalmente a situação;
13. A empresa providenciou e custeou o reboque do veículo até oficina de sua confiança;
14. Na avaliação realizada, foram identificados danos na **fiação elétrica e na motorização da caixa de direção**;
15. Não foi constatado elemento técnico que estabelecesse relação causal entre esses danos e a substituição da bateria;
16. A empresa não realizou qualquer intervenção na caixa de direção;

17. A empresa prestou todo o suporte de pós-venda possível, inclusive deslocamento, avaliação e transporte do veículo;
18. Após a avaliação, o veículo foi novamente transportado e devolvido ao endereço do cliente;
19. A empresa prestou os esclarecimentos pertinentes ao consumidor, mantendo postura colaborativa e de boa-fé.

Diante disso, **a RAP10 BATERIAS impugna expressamente a atribuição de responsabilidade pelos danos alegados na caixa de direção elétrica**, uma vez que não foi demonstrado qualquer nexo causal entre o serviço de substituição da bateria e os danos posteriormente identificados.

A empresa reitera que cumpriu integralmente o serviço contratado, dentro dos limites técnicos da contratação, e que, inclusive, adotou medidas de pós-venda que extrapolaram a simples obrigação de execução do serviço, buscando esclarecer a situação e auxiliar o cliente na identificação da origem do problema.

Por fim, a empresa permanece disponível para análise de eventual **laudo técnico idôneo e independente** que demonstre, de maneira objetiva e fundamentada, eventual relação causal entre o serviço executado e o defeito alegado, sem que isso implique reconhecimento prévio de responsabilidade.

Fortaleza, 08 de outubro de 2026.

RAP10 BATERIAS LTDA

27.106.107/0001-75