



## DEFESA ADMINISTRATIVA – PROCON

Prezados(as) Senhores(as),

Em atenção à reclamação apresentada pelo consumidor Raimundo Nonato Guedes da Silva, vimos apresentar, nos termos que seguem, nossa defesa administrativa, com o objetivo de esclarecer os fatos e colaborar para o bom desfecho do presente processo.

### DA RECLAMAÇÃO

O consumidor alega ter adquirido, em 18 abril de 2023, um veículo **Chevrolet Ônix 2019** junto à nossa empresa, sendo parte do pagamento realizado por meio de um Consórcio, adquirido pelo próprio consumidor.

Somente em **30 de outubro de 2023**, ou seja, **mais de 06 meses após a entrega do veículo**, o consumidor procurou nossa empresa informando ter identificado um suposto **vazamento de óleo** e informando a presença de **massa epóxi na caixa de câmbio** — alegando tratar-se de um reparo anterior à compra.

Ressaltamos que **o prazo legal da garantia (art. 26, §1º, do CDC) é de 90 dias para bens duráveis**, como veículos automotores. No caso em questão, o consumidor só nos procurou **após esse prazo ter expirado**, já com o uso regular do veículo durante todo esse tempo.

Além disso, considerando o tempo decorrido, **não é possível afirmar com segurança que o defeito se originou antes da venda**, tampouco que não houve qualquer interferência ou desgaste natural decorrente do uso do veículo pelo consumidor.

### DOS FATOS

Cabe esclarecer que o a Administradora de consórcio que foi **de livre iniciativa do consumidor**, não tendo sido indicado ou vinculado à nossa empresa, realizou uma Vistoria própria e autorizou a aquisição, antes da conclusão do processo de compra não tendo identificado nenhum problema estrutural no veículo à época.

E **antes da venda, o veículo passou por vistoria, revisão e análise técnica**, sendo constatado que o automóvel estava em plenas condições de uso. O carro era de **único dono**, de procedência e sem histórico de sinistros ou defeitos estruturais no momento da venda.

A reclamação foi feita só após mais de 06 meses de uso regular do veículo.

E mesmo sem obrigação legal, e **com o objetivo de resolver a questão de forma amigável**, nossa empresa **ofereceu espontaneamente o valor de R\$ 2.500,00**, o que representa **50% do orçamento apresentado** pelo consumidor (R\$ 5.000,00), como forma de **conciliação na Audiência que ocorreu no dia 24/07/2025**. No entanto, a proposta foi recusada.

O consumidor atualmente solicita a **troca do veículo ou devolução integral dos valores pagos ou a substituição completa da caixa de câmbio**, o que configura uma **exigência desproporcional**, considerando o tempo decorrido desde a compra, a inexistência de prova concreta de vício oculto preexistente e o uso regular do bem por mais de seis meses.

## CONCLUSÃO

Dessa forma, reafirmamos que:

- O veículo foi entregue em perfeitas condições, com vistoria feita pelo próprio consórcio do consumidor;
- A reclamação só foi realizada **após mais de seis meses de uso**, fora do prazo legal de garantia;
- Não há prova inequívoca de que o alegado defeito seja anterior à venda;
- A empresa **agiu com boa-fé** e transparência durante toda a negociação e ainda assim **ofereceu um acordo parcial que foi recusado**.

Assim, **reiteramos nossa disposição para o diálogo**, mas ressaltamos que não reconhecemos a responsabilidade pelos danos apontados, uma vez que não há comprovação de vício oculto anterior à venda, tampouco vínculo direto com nossa conduta.

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

GTR COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.