



PROJETO DE LEI Nº _____
(Do Senhor Deputado Eduardo Pedrosa)

Determina que os estabelecimentos que ofertem o serviço de locação de veículos no âmbito do Distrito Federal, devem oferecer alternativas para a efetivação de caução ou pré-autorização por parte do consumidor.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º Nos contratos de locação de veículos automotores, no âmbito do Distrito Federal, é vedado às locadoras condicionarem a prestação do serviço ao oferecimento, pelo consumidor, de cartão de crédito para bloqueio de caução, sendo a escolha dessa modalidade de garantia uma faculdade do locatário.

§ 1º As locadoras devem admitir o depósito do valor correspondente à caução em dinheiro e oferecer outras modalidades de caução que independam da titularidade de cartão de crédito por parte do consumidor, no momento da retirada do veículo.

§ 2º É vedada as locadoras a adoção de cobrança de taxa adicional do que a ofertada no cartão de crédito para bloqueio de caução, quando o locatário oferecer à caução em dinheiro.

§ 3º As locadoras devem incluir, expressamente, no contrato de locação de veículos, cláusula contendo a opção, por parte do locatário, da garantia de caução em dinheiro, equivalente à estimativa de despesas previstas para a locação contratada.

Art. 2º As locadoras de veículos devem afixar placas ou cartazes, em que constem as modalidades de caução aceitas pelo estabelecimento, com dimensões suficientes para que as informações possam ser lidas a boa distância, em locais de destaque e de fácil visualização aos consumidores, devendo conter de forma expressa a seguinte mensagem: *"Na reserva de veículo - presencial, telefone, online ou outro meio -, é assegurado ao locatário a opção de depósito do valor correspondente à caução em dinheiro ou o bloqueio da caução em seu cartão de crédito. Independentemente do tipo de caução, os valores serão restituídos no fechamento do contrato, com indicação do número desta Lei".*

Parágrafo único. As opções e informações de detalhamento de pagamento e caução, de que trata o caput, devem estar disponível no site da empresa e demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de locação de veículo.

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 505 / 2019
Folha Nº 01 m c

70400
70400
70400



Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita aos infratores às penalidades previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

Infelizmente as empresas que alugam veículos tem desrespeitado o Código de Defesa do Consumidor - CDC. Segundo pesquisa realizada no Distrito Federal pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC, anexo, nas maiores empresas de locação de veículos, as principais reclamações foram: venda casada; negativa de informações; preço diferenciado nos canais de atendimento e condicionar a prestação de serviço, ao bloqueio de cartões de crédito para caução, sem que seja facultado ao consumidor escolher outra modalidade de garantia na locação de veículo.

São práticas prejudiciais ao consumidor, que se configuram afronta ao CDC, pois, é vedado ao fornecedor de serviços, nesse caso a locadora, negar a prestar serviços solicitados pelo consumidor, bem como recusar a prestação de serviços mediante pronto pagamento. Este é o entendimento da 3ª Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal – TDFT (Processo 2010.01.1.155117-3), com base no CDC, artigo 39:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - (...)

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (grifos nossos)

Neste diapasão, merece destaque, o raciocínio já pacificado, reiterando-se muitos julgados sobre a responsabilidade das locadoras de veículos. O trecho que segue é parte de voto num acórdão proferido, em recurso de apelação, que retrata bem os contornos da obrigação de indenizar pelas locadoras de veículos em que pese o dano ter sido provocado exclusivamente pelo locatário:

"Na verdade, aquele que lucra com uma situação (locação de veículos) deve suportar o ônus decorrente da atividade que exerce no seu próprio interesse. Daí porque a ré, no exercício regular de sua atividade mercantil ou como prestadora de serviço, tem obrigação de indenizar o dano causado a terceiro, ainda que resultante de culpa exclusiva do locatário do veículo. Em outras palavras, a responsabilidade é decorrente do risco da atividade exercida em caráter lucrativo,

Setor Protocolo Legislativo
PC Nº 505 / 2019
Folha Nº 02 MC



afigurando-se irrelevante tenha a locadora agido com culpa ou não, restando-lhe, por força da Súmula nº 492 do E. Supremo Tribunal Federal, responder solidariamente pelos danos causados pelo locatário; ou seja, sua responsabilidade é objetiva bastando, para tanto, a caracterização do dano e o nexo causal com a conduta imputada ao locatário". (BRASIL. TJSP. 26ª Câmara de Direito Privado, AC nº. 39828920088260471, Des. Rel. Renato Sartorelli, data de julgamento 27/06/2012, DJ de 29/06/2012).

Seguindo o idêntico espírito, o Superior Tribunal de Justiça, confirmando a obrigação de reparação dos danos produzidos por acidentes de trânsito apesar de culpa exclusiva do locatário do veículo, assim se pronunciou a respeito:

"AGRAVO REGIMENTAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. LOCAÇÃO DE VEÍCULO. RECURSO ESPECIAL. OFENSA AO ART. 522 DO CPC. SÚMULA STF/284. LEGITIMIDADE PASSIVA. SÚMULA STF/492. DECISÃO AGRAVADA. MANUTENÇÃO. [...] II. A empresa locadora de veículos responde, civil e solidariamente com o locatário, pelos danos por este causados a terceiros, no uso do carro locado (Súmula STJ/492). III. Agravo Regimental improvido". (BRASIL. STJ. 3ª Turma. AgRg no Ag 1208187/PB, Rel. Min. Sidnei Beneti, data do julgamento 05/08/2010, DJ de 16/08/2010).

No que diz respeito ao cerne principal da proposição ora apresentada, a caução servir como garantia de eventuais reembolsos para a locadora. A caução que visa evitar o prejuízo da locadora na hipótese do cliente, por exemplo, danificar uma parte do carro que não esteja sendo coberto pelo seguro. O valor exigido como caução varia de acordo com cada empresa ou, até mesmo, de acordo com o grupo em que o veículo faz parte.

Contudo, a caução somente tem sido feita por meio do bloqueio no cartão de crédito de titularidade do cliente no momento da retirada do veículo. A empresa solicita a apresentação do cartão de crédito para que seja bloqueado um determinado valor para garantia. O valor é devolvido para o cliente na devolução do carro se o carro estiver em sua devida condição. Na hipótese de o carro apresentar avaria, o valor da caução cobrirá as despesas da locadora.

Neste sentido, **o projeto de lei surge de um contexto de complexidade que, de forma lógica, vem sanar uma necessidade revelada por vários consumidores que alugam veículos: encontrar empresas de locação de carro que aceitam caução por meio de dinheiro em espécie ou cheque ao invés de cartão de crédito**.

Assim, um dos comportamentos abusivos que pretendemos enfrentar no presente projeto **é o condicionamento do aluguel ao fornecimento de cartão de crédito para bloqueio da caução. Ora, embora tenha aumentado o percentual de brasileiros que usam esse meio de pagamento, ainda subsiste expressiva parcela de brasileiros que não utiliza os cartões de crédito ou que optem em caucionar o valor em**



espécie. E não achamos justo deixar esse enorme contingente de brasileiros à margem desse serviço tão importante.

Principalmente, quando consideramos, em primeiro lugar, que **existem outras formas de se garantir a contratação** e, em segundo, que nosso CDC, art. 39, IX, **veda a discriminação de consumidores estabelecendo como prática abusiva "recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento"**.

Neste sentido, a presente proposição visa assegurar ao locatário a opção de depósito do valor da garantia da caução em dinheiro ou outras modalidades de caução, nos contratos de locação de veículos automotores, sendo a escolha dessa modalidade uma faculdade do locatário, em face do condicionamento do bloqueio de caução no cartão de crédito do consumidor.

Insta destacar, que em que pese os crescimentos anuais que superam a marca de 10%, as locadoras de veículos têm expandido suas frotas e o volume de contratações, penetrando fatias cada vez maiores dos usuários de veículos automotores.

Lamentavelmente, a realidade desse mercado revela que as empresas de locação não têm dado aos interesses dos consumidores a mesma atenção que dirigem à elevação de seu faturamento.

Como dito, alhures, o número de reclamações dos usuários vem aumentando visivelmente e prosperam relatos de variadas formas de abuso cometidos pelas locadoras, como propaganda enganosa, cobrança de taxas indevidas, venda casada de seguro de proteção, entre outras. Na grande maioria das vezes, os fornecedores prevalecem da fraqueza ou ignorância do consumidor para impingir-lhe seus produtos e serviços (art. 39, inciso IV, do CDC), e falta com a obrigação legal de prestar todas as informações sobre a natureza, características e finalidade dos produtos cuja contratação é imposta ou induzida.

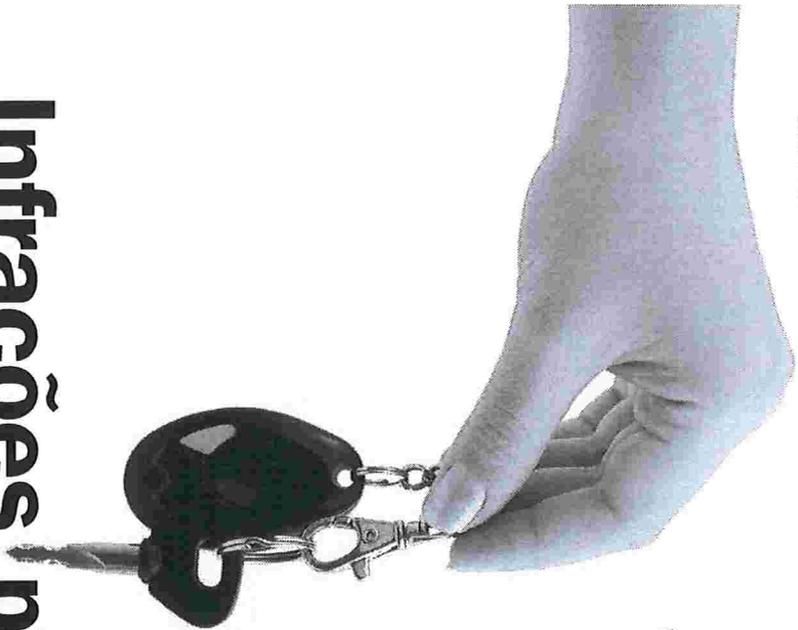
Por essas razões, apresentamos a presente proposição, que obriga as locadoras de veículos a admitirem o depósito em dinheiro e a oferecem outras modalidades de caução, com informação ampla ao consumidor acerca dessas possibilidades.

Pela sua relevância, solicito o apoio dos meus pares para aprovar a presente proposição.

Sala das Sessões,

Deputado EDUARDO PEDROSA

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 505 / 2019
Folha Nº 04 MC



Pesquisa do Idec em sete cidades mostra que as empresas que alugam veículos desrespeitam o CDC. Os preços também variam bastante

Se um motorista infringe as regras de trânsito, é multado e recebe pontos na carteira. Depois de vários erros, pode até perder a licença para dirigir. Bem que essa regra poderia valer também para as empresas que desrespeitam os direitos dos consumidores. Ao atingir um número determinado de pontos, elas perderiam sua "licença" para continuar no mercado. Infelizmente, não é assim que funciona. Mas se fosse, as localizadoras de veículos estariam em uma situação, no mínimo, delicada.

Pesquisa realizada pelo Idec durante o mês de março com quatro das maiores empresas da área (Avis, Hertz, Localiza e Unidas), em sete cidades brasileiras (Belém/PA, Brasília/DF, Curitiba/PR, Salvador/BA, São Paulo/SP, Recife/PE e Rio de Janeiro/RJ), identificou uma série de infrações dos mais variados graus ao Código de Defesa do Consumidor (CDC). Todas as empresas receberam ponto negativo em algum quesito avaliado. Ao longo da investigação, foram encontrados problemas

Infrações por Todos os Lados



nos contratos e informações desencontradas nos diferentes canais disponíveis, inclusive variado de preço (veja tabela à página 22). Na maioria dos casos, o valor informado pela central de atendimento telefônico é maior que o disponível no site.

POR TELEFONE: LOCALIZA COMETE MENOS INFRAÇÕES

Para começar a pesquisa, a equipe de reportagem da REVISTA DO Idec ligou para as localizadoras sem se identificar, no papel de consumidor. Foi solicitado o preço da diária de um carro básico – sem ar-condicionado e com direção mecânica – para uso com quilometragem livre, o que significa que o consumidor pode rodar quanto quiser sem pagar nada a mais por isso.

Os problemas com a Hertz começaram logo no início da ligação. O primeiro atendente, após saber que queríamos o preço para sete cidades, disse que a pesquisa poderia ser feita pelo e-mail da empresa. "O direito à informação correta e clara é um dos pilares do CDC. O fornecedor tem o dever de prestar informações essenciais sobre o produto (preço, condições do serviço etc.); por todos os meios de relacionamento disponibilizados ao consumidor: loja física, telefone ou internet", lembra Lucas Cabete, advogado do Idec. Para confirmar a informação fornecida, fizemos uma segunda tentativa telefônica e um outro atendente passou os preços solicitados, mas alertou que "a cotação pode variar de acordo com a disponibilidade de carros em cada local, e que o preço só é garantido após a reserva". Na Avis também houve informações desencontradas. Na primeira

tentativa, o atendente disse que o preço da diária do veículo era R\$ 95 em qualquer uma das cidades. Em uma segunda ligação, outro atendente informou preços diferentes. E ainda frisou que os valores informados eram apenas estimativas, já que o valor real só seria divulgado após confirmada a reserva. Lucas explica que esse tipo de conduta é ilegal, pois a reserva já é uma forma de contrato, e por ser o preço uma informação essencial, deve estar disponível antes de se fechar o negócio.

A Unidas também informou apenas valores aproximados. Já a Localiza foi a empresa que forneceu informações mais detalhadas. A atendente explicou que os preços poderiam ser diferentes dependendo do período em que o consumidor fosse com o carro, caso a locação durasse mais de um dia.

Quando questionadas, todas as empresas informaram que é preciso ter cartão de crédito válido para bloquear o carro. Além disso, todas afirmaram que é preciso ser maior de 21 anos ou ter entre um e dois anos de habilitação para alugar um veículo.

"Há desrespeito ao artigo 39 do CDC, que diz que é vedado ao fornecedor recusar a venda de bens ou a prestação de serviços diretamente a quem se dispõe a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais", informa Lucas. "Isso porque, pela lei, pressupõe-se que quem possui CNH [Carteira Nacional de Habilitação] tem capacidade para dirigir. Isso não quer dizer que as

empresas não possam cobrar preços diferenciados, de acordo com a faixa de risco em que o condutor do veículo se insere", completa.

PELO SITE: PONTO POSITIVO PARA A AVIS

Nesse canal de atendimento simulamos as reservas até o final, para saber o valor exato da diária de locação dos veículos – o que não conseguimos pelo telefone, já que nesse canal fizemos apenas uma cotação, sem fechar a reserva.

A Unidas se destacou negativamente. É a única que não oferece, após a reserva, a possibilidade de cancelamento do pedido pelo próprio site. Para fazê-lo foi preciso ligar para a central de atendimento da empresa. Outra irregularidade da empresa foi um pop-up que surge no meio da tela durante a execução da reserva. Nele se lê: "para alugar um carro na Unidas é obrigatória a contratação de proteção parcial ou proteção especial para a cobertura do veículo locado. A proteção a ocupantes e terceiros é opcional". Após o surgimento do pop-up, o consumidor só consegue prosseguir com a transação se contratar uma das proteções. "Há indício de ilegalidade na conduta da locadora pelo fato de oferecer serviços que

61021505 ON 74
CW 50 ON Folha
Setor Protocolo

Como foi feita a pesquisa

A pesquisa foi dividida em quatro etapas: primeiro ligamos – como consumidores – para as quatro empresas (Avis, Hertz, Localiza e Unidas), questionando o valor da diária para a locação de um carro básico (sem ar-condicionado e com direção mecânica) em Belém/PA, Brasília/DF, Curitiba/PR, Salvador/BA, São Paulo/SP, Recife/PE e Rio de Janeiro/RJ. Depois, fizemos a mesma pesquisa nos sites das localizadoras. Em São Paulo também visitamos uma loja de cada empresa, todas localizadas no centro da cidade.

Por último, analisamos os contratos obtidos nos sites das localizadoras e as informações oferecidas pelas empresas em cada etapa da pesquisa. O resultado da pesquisa foi enviado às empresas por meio de carta.

Fique esperto!

- Preste atenção às taxas e aos seguros cobrados. Nem sempre eles estão incluídos no preço informado pela empresa, o que pode ser considerado publicidade enganosa.
- O consumidor deve ter a opção de aceitar ou não as "taxas de proteção". Se for obrigado a pagar por elas para alugar o carro, é venda casada.
- Pesquise o preço da diária em mais de uma empresa antes de fechar o negócio.
- Faça uma estimativa de quanto usará o carro. Em algumas situações é mais interessante pagar por quilômetro rodado do que optar pela quilometragem livre.

chamam de 'coberturas', mas que possuem todas as características de contrato de seguro", constata Lucas.

Se o consumidor for obrigado a contratar o serviço de cobertura/seguro para poder alugar o veículo, o caso pode ser considerado venda casada. Em algumas empresas, quando o consumidor opta por não pagar pela "proteção", é obrigado a deixar um depósito caução de valor alto – cerca de cinco vezes o cobrado normalmente – antes de sair com o carro da loja.

A Hertz também desrespeitou o

CDC. No site, as informações sobre restrições por idade e requisitos para locação aparecem apenas em inglês, desrespeitando o direito básico do consumidor à informação.

A Localiza, por sua vez, disponibiliza informações mais claras em seu site, como idade mínima e condições do contrato. Só que, para encontrá-las, o consumidor precisa fazer buscas no site, já que elas não se encontram na página em que é feita a reserva. Nessa empresa, a opção pelo seguro aparece separada do preço cobrado

pela diária do veículo, e o consumidor tem a opção de selecioná-la ou não.

A Avis não descumpriu nenhum quesito avaliado, sendo, então, a melhor opção para quem pretende fazer a reserva pela internet.

LOJA FÍSICA: LOCALIZA TEM O MELHOR ATENDIMENTO

Em São Paulo visitamos também uma loja de cada empresa.

Na Hertz, após 30 minutos de espera, nos disseram que as informações só eram fornecidas pelo site, assim como a efetuação da reserva.

Na Avis, fomos informados de que o aluguel do carro custaria R\$ 66, preço bem mais em conta que o divulgado no site da empresa e também pelo telefone – R\$ 95.

Já na loja da Unidas, os atendentes disseram que o valor da diária é R\$ 99, mas que por telefone é possível conseguir preços melhores, além de promoções. Na ligação feita pelo Idec a essa central, o valor informado foi R\$ 94.

Na Localiza, o preço informado na loja e no site foi o mesmo (R\$ 99,90). Além disso, o atendimento dessa loja foi o melhor, pois o funcionário deu informações detalhadas sobre tarifas, seguros e regras para locação.

Quanto custa (em R\$)*								
Cidades	Avis		Hertz		Localiza		Unidas	
	Site	Telefone	Site	Telefone	Site	Telefone	Site	Telefone
Belém	58	93,50	54	96	120	120	**	132
Brasília	95	95	54	96	99,90	99,90	97	132
Curitiba	58	97,90	75	87	99,90	99,90	97	132
Recife	58	95	75	71	99,90	99,90	97	132
Rio de Janeiro	68	93,50	66,99	75	99,90	99,90	97	132
Salvador	67	95	66,99	75	99,90	99,90	97	132
São Paulo	95	95	62,99	66	99,90	99,90	97***	94

* Valores cotados no site das empresas para uma diária com quilometragem livre para o início de abril. Os preços não incluem taxas de serviços (que variam em torno de 10% do valor) e seguros

** Não havia carros básicos (modelo selecionado para a pesquisa) para locação

*** Após apresentar o valor de R\$ 97, o site diz que o consumidor terá um desconto, que é diferente para cada cidade, sem explicar o motivo. Em São Paulo, por exemplo, o desconto é de R\$ 33,95, e no Rio de Janeiro, de R\$ 43,65. Atenção: os valores informados pelo telefone são apenas estimativas, segundo os atendentes das empresas, já que a reserva não foi concluída. Sendo assim, o valor cobrado do consumidor quando fechar negócio pode ser outro

Quando o assunto são os contratos

“O consumidor precisa ter a oportunidade de ler o contrato do serviço antes de fechar o negócio”, ressalta Lucas Cabette. Infelizmente, nem sempre isso é possível. Nos sites das empresas o consumidor tem acesso a um contrato genérico, que especifica apenas as condições gerais do negócio, sem os valores. Em reservas feitas pelo telefone – pior ainda – não há como ver o contrato antes de fechar a reserva. Nas lojas não é diferente. O contrato só é oferecido no ato do pagamento.

Para verificar se há abuso nos contratos, o Idec analisou os disponíveis na internet, e detectou desrespeitos ao CDC. Um dos principais proble-

mas, em todos os contratos, é a cláusula sobre a locação apenas para maiores de 21 anos, que desrespeita o artigo 39 do CDC.

Também são comuns as cláusulas que preveem o pagamento da diária caso o consumidor não cancele a reserva e não apareça para retirar o carro. “Essa cláusula é abusiva, afinal é cobrado um serviço que não será efetivamente prestado”, informa Lucas. Cobranças abusivas pelo atraso na devolução do carro também devem ser questionadas pelo consumidor. É justo que a empresa cobre uma multa, mas ela deve ser condizente com o período de atraso, principalmente nos casos em que a loja não funciona 24 horas. ■

As principais infrações cometidas

Avis	Hertz	Localiza	Unidas
Informou preços diferentes em cada um dos canais de atendimento?			
Sim	Sim	Não	Sim
Recusou-se a informar os preços em algum dos canais de atendimento?			
Não	Sim, pelo telefone e na loja física	Não	Não
Exigiu que o locatário do veículo seja maior de 21 anos ou tenha dois anos de CNH?			
Sim	Sim	Sim	Sim
O cancelamento da reserva pode ser feito em diferentes canais?			
Sim	Sim	Sim	Não
O contrato possui cláusulas abusivas?			
Sim	Sim	Sim	Sim



CÂMARA
LEGISLATIVA
DISTRITO FEDERAL

CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

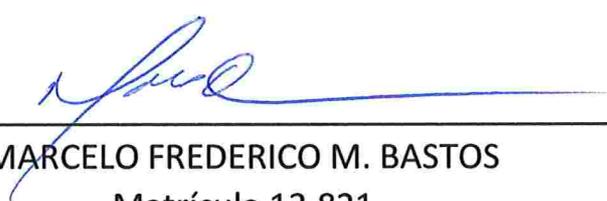
Unidade responsável: Secretaria Legislativa

Assunto: Distribuição do **Projeto de Lei nº 505/19** que “Determina que os estabelecimentos que ofertem o serviço de locação de veículos no âmbito do Distrito Federal, devem oferecer alternativas para a efetivação de caução ou pré – autorização por parte do consumidor”.

Autoria: Deputado(a) **Eduardo Pedrosa (PTC)**

Ao **SPL** para indexações, em seguida ao **SACP**, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito, na **CDC** (RICL, art. 66, I, “a”), e, em análise de admissibilidade na **CCJ** (RICL, art. 63, I).

Em 28/06/19



MARCELO FREDERICO M. BASTOS

Matrícula 13.821

Assessor Especial

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 505 / 2019
Folha Nº 07 mc