

Consumidor Direito + Grita

Legislação garante amparo para cidadãos que têm prejuízo após furto ou qualquer tipo de dano no veículo dentro de garagens de estabelecimentos privados

Estacionou e ficou no prejuízo? De quem é a culpa?

» BÁRBARA XAVIER*

Aviões como “não nos responsabilizamos por objetos deixados no interior do veículo” tornaram-se frequentes em estacionamentos de shoppings, supermercados ou outros estabelecimentos comerciais. O que muitos consumidores desconhecem é que, apesar de serem amplamente aceitos pela população, esses comunicados não têm respaldo legal para afastar a responsabilidade do fornecedor em caso de danos ou furtos ocorridos no local.

A funcionária pública Márcia Nunes, 42 anos, deixou o carro no estacionamento de um shopping da Asa Norte para fazer compras rápidas. Quando voltou, encontrou o vidro lateral estilhaçado e percebeu que o celular esquecido no banco do passageiro havia sumido. “Fui direto à segurança do shopping, mas a resposta foi que não poderiam fazer nada. Disseram que a placa avisava sobre a falta de responsabilidade”, relata.

Situações como a de Márcia são mais comuns do que se imagina no Distrito Federal. E, apesar do aviso de que “o estabelecimento não se responsabiliza por danos ou furtos”, a Justiça tem entendido de forma diferente. O Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor. Isso inclui a guarda do veículo enquanto o cliente está utilizando os serviços do local, mesmo que o estacionamento seja gratuito, há sim uma relação de consumo, pois o espaço para o carro faz parte do serviço oferecido.

Além disso, o artigo 51, inciso I, do CDC reforça o direito do consumidor à proteção contra práticas e cláusulas abusivas, o que inclui tentativas de isenção de responsabilidade do estacionamento por meio de placas ou cláusulas contratuais. O código considera inválidas as cláusulas que limitem a responsabilidade do fornecedor em casos de dano ou furto, como aquelas que afirmam que o estabelecimento não se responsabiliza por objetos deixados no veículo.

A lei

O artigo 14 do CDC estabelece que o fornecedor responde, independentemente de culpa, pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação dos serviços. A jurisprudência brasileira, inclusive em tribunais do DF, reforça esse entendimento.

As placas colocadas com a frase “não nos responsabilizamos por objetos deixados no interior do veículo” não têm valor



legal. É uma tentativa de se isentar de uma responsabilidade que é objetiva, ou seja, independe de culpa. O simples fato do cliente estar no local utilizando o serviço já obriga o fornecedor à segurança mínima.

Ao voltar para o carro, após as compras, o corretor de imóveis Alexandre Rocha, 37 anos, teve uma surpresa nada agradável no estacionamento de um supermercado da região de Taguatinga. “Vi que o para-choque do meu carro estava amassado. Procurei as câmeras e me disseram que estavam desligadas naquele setor”, conta. Ele entrou com uma ação no Juizado Especial Cível e aguarda audiência. “Nem sei se vou ganhar, mas me senti muito desrespeitado”, avaliou.

Segundo a advogada especialista em direito do consumidor, Jéssica Vieira Barros, o estabelecimento no qual seu automóvel está estacionado, tem sim, responsabilidade legal e objetiva com o bem, de

acordo com art. 14 do CDC, mesmo se for um estacionamento gratuito, pois ele integra a relação de consumo e impõe ao fornecedor o dever de segurança e guarda dos veículos.

O Código de Defesa do Consumidor também protege em casos de “valets”, manobristas responsáveis por estacionar o carro para o cliente. Se o veículo sofre um dano, ou se objetos somem enquanto o veículo está sob os cuidados do valet, o estabelecimento que contratou o serviço responde legalmente.

É importante ressaltar que o tempo entre o fato e a reclamação influencia diretamente no sucesso da demanda. Quanto mais rápido o consumidor formalizar a queixa e reunir provas, maiores as chances de conseguir a reparação. Por isso, até uma troca de mensagens pelo WhatsApp com o estabelecimento pode servir como evidência.

Espaço terceirizado

Uma dúvida comum entre consumidores do DF é sobre estacionamentos terceirizados. Mesmo que o serviço seja prestado por empresa terceirizada, o estabelecimento ainda é responsável perante o consumidor. O Procon-DF registra, em média, dezenas de queixas por mês relacionadas a furtos ou danos em estacionamentos comerciais.

Enquanto muitos acreditam que não podem fazer nada diante do prejuízo, a legislação garante amparo. A segurança no estacionamento é parte do serviço. O consumidor precisa conhecer seus direitos para exigir respeito. De acordo com o TJDF, a maioria das decisões favorece o consumidor, desde que ele apresente provas mínimas. Um boletim de ocorrência, imagens, testemunhas ou protocolos de

O que fazer se acontecer com você?

1. Registre um boletim de ocorrência imediatamente.
2. Solicite o acesso às câmeras de segurança e peça um protocolo de atendimento no estabelecimento.
3. Tire fotos do local e do veículo danificado.
4. Procure o Procon-DF ou o Juizado Especial Cível se houver recusa na reparação.

atendimento são válidos e importantes para o consumidor apresentar no momento da denúncia.

Outro ponto curioso é que estabelecimentos que disponibilizam seguro próprio para o estacionamento devem informar isso de forma clara e precisa. Em alguns casos, existe um valor adicional embutido no ticket, destinado justamente para cobertura de danos. Quando há essa cobrança, a obrigação de ressarcimento tende a ser ainda mais evidente, e recusar pode caracterizar má-fé por parte do espaço.

Passo a passo

Em caso de furto de veículo em estacionamento de shopping ou mercado, o consumidor pode recorrer ao Procon e ao site Consumidor.gov.br. Esses órgãos são responsáveis por intermediar conflitos de consumo e buscar soluções amigáveis entre o consumidor e a empresa.

O dono do veículo tem uma série de opções em situação de furto ou dano ao seu bem: abrir um boletim de ocorrência, notificar de forma direta o estabelecimento, de preferência imediata e presencialmente. É possível, e indicado pela especialista em direito do consumidor, que seja realizada uma reclamação no Procon ou no site Consumidor.gov.br, e fazer uma denúncia/um recurso de forma judicial.

Dessa forma, o CDC reconhece o estacionamento como um serviço que integra a experiência de consumo do cliente, impondo ao estabelecimento o dever de garantir a segurança do local e de indenizar o consumidor em caso de falha.

*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

» TOK&STOK

SOFÁ RASGADO

Renata Madeira, 26 anos, adquiriu um sofá em uma loja de móveis no Setor de Indústrias e Abastecimento (SIA). Ao receber o produto, percebeu que o tecido estava rasgado na lateral. Ao procurar a loja, foi informada de que a responsabilidade seria da transportadora contratada. “Disseram que eu mesma deveria acionar a empresa de frete, que a responsabilidade não era mais da loja de móveis. Achei um absurdo, porque comprei direto na loja, portanto, quem deveria me auxiliar seria o estabelecimento”, relata.

Resposta da empresa:

» “Lamentamos o ocorrido e reforçamos que estamos melhorando o processo de conferência na entrega para evitar novos transtornos”, disse a loja que analisou o caso e fará a substituição do sofá sem custos.



» AMIL

SEM ESTORNO

Patrícia Rodrigues, 27 anos, realizou, em 23 de abril, o pagamento de R\$ 320 para o pacote de 10 sessões de fisioterapia em uma clínica. A comunicadora é associada ao plano de saúde Amil, portanto, por ter o pedido médico em mãos, ela teria direito de solicitar o estorno do valor pago do próprio bolso. Patrícia, ao chegar em casa, fez a solicitação do reembolso juntamente à clínica, mas só recebeu o valor de R\$ 24. Ela garante que enviou para o convênio o pedido médico e a nota fiscal do preço pago, conforme é solicitado pela empresa.

Resposta da empresa:

» Até o dia do fechamento desta edição, a empresa não respondeu ao Correio Braziliense, nem à usuária do plano.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852