

Consumidor Direito + Grita

Estabelecimentos privados devem monitorar e proteger os veículos sob sua guarda. Se houver danos, furtos ou má prestação do serviço, o Código de Defesa do Consumidor oferece proteção ao motorista

Estacionamento bom é o que garante segurança

» LUIZ FRANCISCO*

A ideia é oferecer um serviço privado com segurança e qualidade para motoristas. Mas o que fazer quando donos de carros e motos têm seus veículos danificados ou pertences furtados dentro de um estacionamento?

A advogada Sarah Trindade, especialista em direito do consumidor, frisa que os estabelecimentos têm a responsabilidade pelos danos e respondem pelos prejuízos ocorridos no local.

“A responsabilidade é objetiva”, afirma a especialista. “Isso significa que o consumidor não precisa provar culpa do estabelecimento nem demonstrar exatamente como o dano ocorreu.” Segundo a advogada, o entendimento da Justiça confirma que a empresa deve indenizar em casos de furto ou dano.

O motorista Marcos Antonio Mohr obteve uma indenização de R\$ 2 mil por danos morais ao ter o carro removido e danificado no estacionamento que guardava o veículo. Segundo a Justiça, o acontecimento foi uma “falha grave na prestação de serviço” e motivo para condenar a empresa responsável pelos prejuízos.

O consumidor relata que deixou o veículo no Aeroporto de Brasília enquanto realizava uma viagem de 26 dias. Ao retornar, ele conta que encontrou o local em obras e viu que o carro havia sido estacionado em um lugar diferente e distante de onde havia sido deixado. “Além disso, meu carro estava com as rodas e os faróis danificados”, afirma Marcos. “Por isso, pedi a indenização por danos materiais e morais.”

O caso foi levado à Justiça, que observou as provas, como o boletim de ocorrência, de que o veículo foi removido do local onde estava estacionado e foi encontrado com estragos. De acordo com a juíza, a empresa prestadora do serviço

descumpriu o dever de guarda e conservação. A magistrada acrescentou que o estabelecimento causou danos ao veículo e, por isso, deveria custear o conserto do carro.

“É frustrante que isso aconteça”, afirma o motorista. “Eu sequer fui avisado da retirada do carro e ainda estava sujo, danificado e fora do lugar que eu achava estar seguro.” Dessa forma, a empresa foi condenada a pagar R\$ 2 mil por danos morais e ficou responsável por consertar o veículo de Marcos.

O estudante Lucas Moreira não foi reparado pelo prejuízo em outra situação. O consumidor narra que teve o banco da bicicleta furtado no estacionamento de um shopping. “Eu fui cortar meu cabelo e, ao retornar, me deparei com apenas o cano onde fica o assento”, relata. “Eu tive que voltar para casa a pé.”

Ele conta que esses acontecimentos são comuns, mas que não podem ocorrer por considerá-los uma “falta de respeito”. “Nesse shopping, já vi donos de bicicletas frustrados porque, mesmo com o veículo trancado, alguns indivíduos conseguem roubar as rodas e os bancos. Eu prendia o corpo da bicicleta e a roda juntos para ninguém furtar, mas não esperava que o assento seria levado.”

Mesmo conhecendo os direitos do consumidor, o estudante não levou o caso à Justiça, mas afirmou que, se a bicicleta tivesse sido furtada, ele processaria os responsáveis pelo local. “Apesar de o estacionamento do shopping ser gratuito, ainda faz parte do estabelecimento, ou seja, eu acredito que a responsabilidade é deles”, disse.

A advogada Erika Costa, especialista em direito do consumidor, confirma que estacionamentos gratuitos, seja de supermercados, seja de shoppings, têm o mesmo dever de guardar que os locais que cobram por isso. “Mesmo sem cobrança, o estacionamento integra a atividade econômica do



estabelecimento”, afirma. “O dever de indenizar permanece, conforme a súmula 130 do STJ.”

A especialista reforça, ainda, que as placas de “não nos responsabilizamos por objetos deixados no interior do carro” não são consideradas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). “Os avisos não afastam o dever de indenizar por danos ocorridos no local.”

Perda do comprovante

Segundo a advogada, o CDC garante o direito à informação clara, conforme o art. 6º inciso III, que exige transparência sobre preços, tolerância e regras. Não são

permitidas cobranças abusivas por perdas de tíquetes. Sobre esses casos, o estabelecimento deve manter um sistema próprio de controle de entrada e saída de veículos, por monitoramento eletrônico, câmeras ou registros informatizados.

“O consumidor não pode ser obrigado a pagar por tempo superior ao efetivamente utilizado”, afirma Erika Costa. “A exigência de multa automática ou cobrança pela estadia máxima em razão de perda do comprovante pode configurar como prática abusiva”. Portanto, é apenas admissível a cobrança correspondente ao período

real de permanência do veículo no estacionamento.

A especialista destaca outros aspectos em que o consumidor deve compreender melhor sobre direitos e limites. Conforme a advogada, as situações imprevisíveis e excepcionais podem ser analisadas caso a caso pelo Judiciário. No entanto, se os danos ocorreram dentro da área de guarda, a tendência é o reconhecimento do dever de indenizar, conforme entendimento consolidado do STJ.

“Isso também vale nos casos de valet ou manobristas terceirizados, tanto a empresa prestadora quanto o estabelecimento respondem perante o consumidor”,

O que diz o Procon-DF

» Caso o cliente se sinta lesado, o ideal é registrar provas, como fotos, vídeos e o tíquete, tentar resolver no local e, se não houver solução, registrar a reclamação no Procon com todas as provas e os documentos necessários em mãos.

complementa a advogada. Outro caso explicado pela especialista é sobre as justificativas de atraso ou negativa no ressarcimento pela seguradora da empresa, já que o seguro é uma relação interna com o estabelecimento, ou seja, não altera o direito do cliente.

Valores

Falha grave de segurança, desaparecimento de veículo, exposição do consumidor a situação constrangedora ou negativa injustificada de atendimento são avaliados caso a caso, e a Justiça vai considerar a extensão do dano e a conduta do fornecedor.

Por esses motivos, as reclamações devem ser feitas ao Procon-DF. O advogado Henrique Reinert, especialista em direito do consumidor, explica como denunciar. “A primeira coisa é documentar tudo, ou seja, fotos, vídeos, testemunhas e até tíquetes guardados devem ser apresentados. Nada de ir embora e reclamar depois. Isso enfraquece a prova”, recomenda. “Em último caso, questionar judicialmente se houver abuso evidente.”

Outro ponto que o advogado aborda é o cuidado ao assinar algum papel. “Normalmente, são declarações que afastam a culpa do estabelecimento e que podem prejudicar o consumidor”, alerta.

***Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates**

»LOJA USO ASSIM SEM REEMBOLSO

Ingrid de Souza, 27 anos, relata que realizou compras on-line em uma suposta promoção da loja em outubro do ano passado. Um tempo depois, a loja alegou que não havia mais peças disponíveis para essa promoção, pois todas foram vendidas. Por isso, reembolsaria todos os clientes que não conseguiram os produtos, seja por cupom do valor na loja, seja por dinheiro. Ingrid seguiu o protocolo indicado pela loja para conseguir o estorno: preencheu o formulário, enviou e-mails e até mensagens pelas redes sociais, mas, até hoje, a loja não a reembolsou nem retornou às tentativas de contato. “Eles não respondem nem pelo e-mail, nem no privado deles. Já preenchi o formulário que eles mandam e também entrei em contato, mas até hoje nada foi resolvido”, conta.

Resposta da empresa

“Após o contato, o problema foi identificado e efetuado o reembolso do valor pendente. Estamos à disposição!”



Resposta da consumidora

“Fiquei feliz que depois que você entrou em contato eles resolveram meu problema.”

»MAMMY'S COOKIES SEM DOCE

A estudante Isabela Bernardez, 19 anos, relata que fez um pedido para a loja após ver um anúncio de promoção nos stories do Instagram. Ela conta que a promoção era muito boa e decidiu pedir junto com duas amigas que a acompanhavam, mas, após passar o tempo estimado de entrega, Isabela percebeu que havia algo de errado e tentou entrar em contato com a loja para saber o que tinha acontecido. Depois de não obter nenhuma resposta, percebeu que havia caído em um golpe envolvendo a empresa. “A página do Instagram era idêntica à oficial, com foto, biografia e postagens exatamente iguais. Depois de perceber que aquilo era um golpe, eu mandei uma mensagem no perfil oficial e tentei reaver o meu dinheiro e das minhas amigas, mas eles não responderam às minhas mensagens”, conta Isabela.

Resposta da empresa

A empresa não se manifestou sobre o ocorrido, mas fez uma postagem de alerta no perfil da loja.

Resposta da consumidora

“Eu fiquei triste com a situação, não foi muito caro, mas é meu dinheiro. E ainda fiquei frustrada por não conseguir comer o doce.”

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