

# CONHEÇA SEUS DIREITOS

---

junho/2019

## ESTACIONAMENTO



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

# PARA EVITAR EVENTUAIS PROBLEMAS NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ESTACIONAMENTO VEJA OS CUIDADOS A SEREM TOMADOS:

## ESTACIONAMENTOS AVULSOS

✓ Os preços não são tabelados e variam de acordo com cada região; eles devem estar afixados em local visível e de fácil leitura. Devem estar expostos do mesmo modo o número de vagas, a presença de manobristas e se há seguro contratado, informando qual a seguradora, o número da apólice, os riscos compreendidos e a data do término da cobertura.

✓ Verifique se o seu relógio está de acordo com o do estacionamento e se a identificação do veículo (modelo e placa) está correta. Informe-se sobre prazo de tolerância, se houver. A cobrança de fração de hora é uma liberalidade do estabelecimento.

✓ Se notar algum dano ao retirar o veículo, comunique ao estacionamento na hora e formalize a reclamação por escrito, exigindo uma cópia protocolada, além de fazer o boletim de ocorrência em uma delegacia. Tais registros servirão de prova em caso de discussão judicial. Isso não o impede, porém, de tentar um acordo amigável.

**Atenção:** a exigência do pagamento de multa ou da estadia máxima em caso de extravio do comprovante do estacionamento é considerada prática abusiva, pois é dever do fornecedor adotar meios próprios para o controle de uso do serviço. Só é permitida a cobrança do período em que o veículo permaneceu estacionado.

## ESTACIONAMENTOS EM SHOPPINGS, SUPERMERCADOS E LOJAS DE DEPARTAMENTO

✓ São cadastrados e fiscalizados pela prefeitura e a cobrança e determinação de seu valor são liberalidade de cada estabelecimento, no entanto, deve haver informação clara ao consumidor. Na cidade de São Paulo, a legislação obriga a contratação de seguro para aqueles que possuam mais de 50 vagas.

✓ Guarde todo e qualquer comprovante de uso do estacionamento – inclusive nota fiscal, tiquete de compra, entre outros –, pois estes constituirão prova em caso de abertura de reclamação por problemas de dano, furto ou roubo do veículo.

### SERVIÇO DE MANOBRISTA

✓ Informações quanto ao valor da prestação de serviço, endereço onde o veículo será estacionado, valor do seguro e o número de vagas que o estacionamento comporta deverão estar afixadas em local apropriado e visível ao consumidor.

✓ Certifique-se de que realmente está entregando as chaves de seu automóvel para o manobrista do local em questão e se ele não será estacionado em vias públicas.

✓ Exija e guarde o recibo de entrega e/ou pagamento com as seguintes anotações: nome da empresa; número do CNPJ; dia e horário do recebimento e da entrega do veículo; modelo, marca e placa do veículo; local onde foi estacionado. No município de São Paulo, o recibo deve conter a frase: “A empresa prestadora dos serviços de ‘valet’, assim como o estabelecimento são solidariamente responsáveis por quaisquer danos causados aos veículos”.

### IMPORTANTE

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o estabelecimento deverá responder pela reparação de danos ou por quaisquer outros prejuízos que o consumidor venha a ter enquanto o veículo estiver sob sua responsabilidade. Essa regra vale para estacionamentos gratuitos ou não e independe do número de vagas e de contratação de seguro.

# Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

## Endereços e canais de atendimento



**site**  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



**aplicativo**  
disponível para android e iOS



**YouTube**  
TV Procon-SP



**facebook**  
proconsp



**instagram**  
@proconsp



**twitter**  
@proconspoficial



**blog**  
[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**  
caixa postal 152  
cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera	Mais Shopping	Metrô Sé



**outros municípios**  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**  
Bauri — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**  
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)