



## TICKET: NA PERDA, É PROIBIDO MULTAR?

Os estacionamentos são obrigados a manter o registro da entrada do veículo. Em caso de extravio do ticket de estacionamento, ele poderá ser consultado para que o consumidor seja cobrado apenas pelo tempo de utilização do serviço.

Fundamentação: ART 39, V, CDC



## INSTALAÇÃO OBRIGATÓRIA DE PLACAS EDUCATIVAS EM ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

Os estabelecimentos devem dispor de normas preventivas de abandono involuntário, por meio de aviso aos condutores sobre a permanência de menores de idade e animais domésticos no interior dos veículos, com os seguintes dizeres: «Alertamos aos condutores, que ao sair dos veículos, tenham atenção sobre a permanência de crianças, adolescentes e animais domésticos em seu interior.»

Fundamentação: Lei 7386 de 14 de julho de 2016



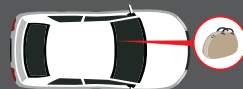
## SEGURANÇA DO ESTABELECIMENTO

No caso de comércios, o fundamento da responsabilidade por fatos ocorridos em seus estacionamentos vem da colocação à disposição do cliente um serviço que, pela lógica, deve ser efetivo e eficiente, de modo que qualquer dano ali causado ao usuário deva ser reparado.

Fundamentação: ART 14, CDC



## INFORMAÇÃO



Não são válidas as mensagens em placas e cartazes que afastam a responsabilidade do estacionamento em relação ao veículo ou aos objetos deixados em seu interior, como: «Não nos responsabilizamos por objetos deixados no interior do veículo».

Conforme súmula do STJ: «A empresa responde, perante o cliente, pela reparação do dano ou furto de veículo ocorrido em seu estacionamento.»

Assim, a cláusula é nula, e os estabelecimentos se responsabilizam.



Ocorrendo dano, o consumidor deve registrar o ocorrido por meio de fotos, comunicar o estacionamento e, formalizando uma reclamação, deve guardar o ticket e registrar a ocorrência em uma delegacia.



## VAGAS PRIORITÁRIAS

As vagas referentes às pessoas com prioridades - idosos, deficientes e pessoas com dificuldade de locomoção - devem ser: de fácil manobra, próximas ao acesso de circulação de pedestres e à entrada principal, devidamente sinalizadas e serem cercadas com correntes ou outro similar. É necessário que os veículos possuam a identificação da prioridade confeccionada pelo órgão competente em local de ampla visibilidade.



Fundamentação: Lei 6642 de 18 de dezembro de 2013

## TEMPO MÍNIMO DE TOLERÂNCIA



O tempo mínimo de tolerância é de liberalidade do estacionamento, desde que a cobrança não seja de forma abusiva e a informação esteja de forma visível na entrada do estabelecimento.

Fundamentação: ART 6, III, CDC

## INFORMAÇÃO



O fornecedor tem o dever de transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações necessárias ao serviço, de maneira clara, correta e precisa, nos termos definidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Ao entrar no estacionamento, o consumidor deve receber um ticket ou comprovante que contenha informações como data e hora da entrada, dados da empresa e tempo de tolerância, se houver.

## INSTALAÇÃO DE BICICLETÁRIOS NOS ESTACIONAMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS



Aos estacionamentos públicos e privados, em que há estacionamento, pago ou gratuito, para dez ou mais veículos, fica opcional instalar bicicletários para uso daqueles que precisem acessar os serviços ou espaço do estabelecimento. Cabe aos donos dos estabelecimentos enquadrados nos requisitos dispostos nesse projeto decidirem a respeito do número de vagas para bicicletas que serão disponibilizadas nos novos bicicletários.

Fundamentação: Lei 8385 de 29 de abril de 2019

# Cartilha Informativa

Conecte-se às nossas redes



/ProconRJ



@procon\_rj



@proconrj

## Estacionamentos Privados no RJ

### Regras gerais



# PROCONRJ

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

## Disque 151

Atendimento de 2ª a sexta-feira  
Das 7h às 19h

Secretaria de  
Desenvolvimento Econômico,  
Emprego e Relações Internacionais



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

 Reclamações Online:  
[www.procononline.rj.gov.br](http://www.procononline.rj.gov.br)

 Baixe o App ProconRJ



Google Play



Apple Store



# PROCONRJ