
RECOMENDAÇÃO – DPE-TO- Nº 004/2016 – NUDECON

EMENTA: Regularização do serviço de autoatendimento, com a disponibilização de troco e manutenção de pessoal para atendimento físico.

O Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor – **NUDECON**, por intermédio do seu coordenador, por seu órgão de execução, no uso das prerrogativas que lhes conferem o art. 128, inciso X, da Lei Federal Complementar Federal nº 80/94, art. 8º, da Lei Federal nº 7.347/85; art. 1º, *caput*, e seus incisos VII, VIII, X e XI c/c art. 53, inciso IX, ambos da Lei Complementar Estadual nº 055/2009, na forma da **Resolução CSDP nº 57, de 09 de agosto de 2010**, acompanhando o dinamismo evolutivo do sistema de distribuição de justiça – procedimentos adequados à tutela dos novos direitos (efetividade) e;

CONSIDERANDO que a Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal da República; cabendo-lhe a promoção da ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes;

CONSIDERANDO que é função institucional da Defensoria Pública, promover, dentre outras, prioritariamente, **a solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses**, por meio de mediação,

conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos; promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico; representar aos sistemas internacionais de proteção dos direitos humanos, postulando perante seus órgãos; promover a mais ampla defesa dos direitos fundamentais dos necessitados, abrangendo seus direitos individuais, coletivos, sociais, econômicos, culturais e ambientais, sendo admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela;

CONSIDERANDO que o Núcleo de Defesa do Consumidor é um órgão da Administração Pública direta, especificamente destinado à defesa dos interesses e direitos protegidos pela Lei nº 8.078/90;

CONSIDERANDO o teor dos fatos trazidos ao conhecimento do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor acerca da empresa **ESTAPAR ESTACIONAMENTOS** que é responsável pela emissão e cobrança do **TICKET** estacionamento do Shopping Capim Dourado, nesta capital;

CONSIDERANDO relato de um consumidor, que ao realizar o pagamento de seu **TICKET** de estacionamento a máquina de autoatendimento não ofereceu nenhuma opção de troco, informando apenas que como forma de troco para o pagamento de seu ticket o consumidor teria R\$1,00 (um real) ou uma hora de saldo para a próxima vez que estacionasse seu veículo dentro do Shopping;

CONSIDERANDO que foi encaminhado **OFÍCIO-DPE/NUDECON-TO-Nº 036/2016** ao Superintendente de Proteção e Defesa do Consumidor-PROCON, solicitando-se fiscalização sobre a suposta ocorrência de prática lesiva ao consumidor no estacionamento do Shopping Capim Dourado e, constatada tal ocorrência, que fosse autuada a Empresa **ESTAPAR ESTACIONAMENTOS**;

CONSIDERANDO que a Superintendência do PROCON, por meio do **Ofício nº 101/2016**, informou que, após verificação *in loco*, constatou-se que a empresa Estapar Estacionamentos vem descumprindo as normas consumeristas, com relação a

devolução de troco ao consumidor no momento do pagamento de seu ticket de estacionamento, sendo aplicado outro Auto de Infração nº 009830 (documentação anexa);

CONSIDERANDO que tal prática mostra total desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a Empresa **ESTAPAR ESTACIONAMENTOS** está exigindo do consumidor vantagem manifestamente excessiva, uma prática abusiva que está devidamente vedada no Artigo 39, V, do Código de Defesa do Consumidor - CDC;

CONSIDERANDO, por fim, que a prática de atividade lesiva pode estar alcançando uma coletividade de pessoas, uma vez que a atividade da empresa é em um Shopping desta Capital, e diariamente, várias pessoas que residem em Palmas ou em municípios vizinhos, estão frequentando este local;

RESOLVE:

RECOMENDAR a empresa **ESTAPAR ESTACIONAMENTOS**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 60537263048959, localizada na QD 107 Norte, Avenida Juscelino Kubitschek, Esq. com Avenida NS 05, Shopping Center Capim Dourado - SCP, Palmas TO, 77001-080, (63) 3219-4611, na pessoa do seu representante legal, para cumprir com as seguintes providências:

a) Regularizar os seus serviços nas máquinas de autoatendimento, com a disponibilização de troco aos consumidores que optarem pelo pagamento em dinheiro, e manter permanentemente ativa a opção pelo pagamento em cartão de débito ou crédito, **no prazo de 48 horas**;

b) Disponibilizar permanentemente guichê de atendimento físico para o pronto atendimentos dos consumidores usuários dos seus serviços, no caso de defeito na prestação do serviço das máquinas de autoatendimento, **no prazo de quinze dias**;

c) Inserir, por meio do comprovante de estacionamento (**TICKETS**), INFORMAÇÃO clara e visível sobre a possibilidade do atendimento físico, em caso de falha da prestação de serviço das máquinas de autoatendimento, ou para registro de eventual reclamação, **no prazo de quinze dias**;

Com vistas a se buscar mecanismos de prevenção e solução administrativa para a demanda ora em comento, **requisito**, no prazo de 15 (quinze) dias, conforme previsão na Lei de Ação Civil Pública, Lei nº. 7.347/85 art. 8º, *caput*:

a) Esclarecimentos sobre os fatos trazidos ao conhecimento da Defensoria Pública, bem como sobre o auto de infração nº 009438 aplicado pelo Procon, pelo qual constatou-se que a Empresa Estapar Estacionamentos vem descumprindo normas do Código de Defesa do Consumidor;

b) Informações sobre a prestação de serviço em outros estabelecimentos no Estado do Tocantins, especificando-os, bem como indicando a natureza da relação jurídica firmada com as respectivas pessoas jurídicas (concessão privada; concessão pública; sociedade ou participação no empreendimento), e encaminhando-se cópia dos referidos contratos firmados;

Informo-lhe que, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, deverá ser comunicado o Núcleo do Consumidor o cumprimento, ou não, desta Recomendação, bem como as providências adotadas, restando o seu descumprimento, subentendido como ausência do desejo de resolver eventual impasse de forma amigável, passando a serem tomadas as medidas judiciais cabíveis.

Consigna-se, por fim, que as informações requisitadas deverão ser remetidas para o endereço constante do rodapé, observando o **prazo de 15 dias**, a contar do recebimento deste expediente.

Palmas - TO, 23 de maio de 2016.

FABRICIO SILVA BRITO
Defensor Público
Coordenador do NUDECON