



Cartilha do Consumidor • CDC

Estacionamento e Valet — todos os seus direitos, com transparência

Em respeito ao consumidor e ao livre acesso à informação (art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor — Lei nº 8.078/1990).

Nesta cartilha: 1. Direitos básicos • 2. Informação e oferta • 3. Publicidade • 4. Práticas e cláusulas abusivas • 5. Responsabilidade e guarda do veículo • 6. Vistoria e objetos de valor • 7. Cobrança e bancos de dados • 8. Prazos (arrependimento, vícios e prescrição) • 9. Seus dados (LGPD) e canais • 10. Garantia e vícios • 11. Contratos de consumo • 12. Sanções e órgãos de defesa.



NOSSA PROMESSA

A sua jornada com a Smart Parking

Da chegada à retirada, cada etapa tem um cuidado registrado — é assim que transformamos guarda em confiança.



1 • Chegada

Recepção cordial; prioridade a urgências e ao corpo clínico.



2 • Vistoria 360°

Checklist do estado do veículo — proteção mútua (Súmula 130).



3 • Guarda responsável

Dever de cuidado e responsabilidade objetiva (art. 14 CDC).



4 • Retirada

Entrega ágil; ocorrências, se houver, resolvidas com transparência.

"Seu carro em boas mãos."

"Responsabilidade em cada etapa."

"Transparência que se lê — e se comprova."

Como ler esta cartilha: cada capítulo traz um direito do CDC, o artigo que o garante e o que isso significa na prática do estacionamento/valet.



CAPÍTULO 1

Seus direitos básicos

O consumidor é a parte vulnerável na relação de consumo, e por isso o CDC garante um conjunto de direitos irrenunciáveis. Ao usar um estacionamento ou valet, você é consumidor — e estes direitos valem integralmente.

ART. 6º DO CDC — DIREITOS BÁSICOS

Proteção da vida, saúde e segurança · educação e informação · **informação adequada e clara** · proteção contra publicidade enganosa e práticas abusivas · proteção contra cláusulas abusivas · **efetiva prevenção e reparação de danos** · acesso à justiça · facilitação da defesa, com inversão do ônus da prova · **adequada prestação dos serviços**.

Princípios que nos orientam

- **Boa-fé e transparência (art. 4º):** informação verdadeira e sem "letras miúdas".
- **Vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I):** a interpretação favorece você em caso de dúvida (art. 47).
- **Harmonia e equilíbrio:** um serviço seguro protege as duas partes.

Compromisso Smart Parking: equipe própria (CLT) treinada e uniformizada, recepção cordial, vistoria documentada, protocolo de ocorrências rastreável e canais de atendimento acessíveis.



CAPÍTULO 2

Informação e oferta

ART. 30 DO CDC — A OFERTA OBRIGA

Toda informação ou publicidade suficientemente precisa **vincula o fornecedor** e integra o contrato que vier a ser celebrado.

ART. 31 DO CDC — DEVER DE INFORMAR

A oferta deve assegurar informações **corretas, claras, precisas e ostensivas** sobre características, qualidade, preço, riscos e demais dados do serviço.

Na prática do estacionamento/valet

- As condições do serviço (horários, forma de uso, regras do pátio) devem estar visíveis e claras.
- O que for prometido na entrada obriga o prestador (art. 30) — por isso preze pela informação registrada.
- Recusa injustificada de cumprir a oferta permite exigir o cumprimento, aceitar outro serviço equivalente ou rescindir com devolução (art. 35).

Transparência Smart Parking: comunicamos as regras de uso de forma ostensiva e registramos o atendimento — para que a informação prestada seja sempre verificável.



CAPÍTULO 3

Publicidade honesta

ART. 36 — IDENTIFICAÇÃO

A publicidade deve ser **veiculada de forma que o consumidor a identifique** facilmente como tal.

ART. 37 — PROIBIÇÕES

É proibida a publicidade **enganosa** (informação falsa ou capaz de induzir a erro) e a **abusiva** (discriminatória, que explore medo, se aproveite da vulnerabilidade, etc.).

O que isso garante a você

- Nenhuma promessa pode induzir você a erro sobre o serviço.
- Você pode confiar que o anúncio corresponde ao praticado (art. 30 + art. 37).

Nosso padrão: comunicação sóbria e verdadeira, sem promessas vedadas. Não divulgamos tarifas de forma que possa confundir (art. 30) e só afirmamos coberturas efetivamente contratadas.



CAPÍTULO 4

Práticas e cláusulas abusivas

ART. 39 — PRÁTICAS ABUSIVAS (VEDADAS)

Ex.: condicionar a venda de um serviço à de outro (venda casada); recusar atendimento a quem se dispõe a pagar; exigir vantagem manifestamente excessiva; executar serviço sem orçamento e autorização prévios.

ART. 51 — CLÁUSULAS NULAS DE PLENO DIREITO

São nulas as cláusulas que **exonerem a responsabilidade** do fornecedor por vícios/danos, transfiram responsabilidade a terceiros ou coloquem o consumidor em **desvantagem exagerada**.

Aplicação prática

- Não pode haver “placa” que simplesmente exclua toda a responsabilidade pela guarda do veículo — essa exclusão é nula (art. 51).
- Limites de responsabilidade só valem quando **legítimos, informados e proporcionais** (ex.: objetos de valor não declarados — ver Cap. 6).

Equilíbrio: nossas regras buscam proteção mútua, sem cláusulas que retirem seus direitos. Transparência e proporcionalidade são a base.



CAPÍTULO 5

Responsabilidade e dever de guarda

Ao receber o veículo, o estabelecimento assume o **dever de guarda** — uma relação de depósito e de consumo, com responsabilidade objetiva.

SÚMULA 130 DO STJ

“A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.”

ART. 14 DO CDC

O fornecedor responde, **independentemente de culpa**, pela reparação de danos causados por defeito na prestação do serviço.

ART. 629 DO CÓDIGO CIVIL

O depositário deve ter na guarda da coisa o cuidado e diligência habituais e **restituí-la quando exigida**.

Em resumo

- Seu veículo fica sob nossa guarda e responsabilidade durante o serviço.
- Dano ou furto sob nossa guarda gera dever de reparação, nos termos da lei.
- A apuração é objetiva (foca no defeito do serviço), com facilitação da sua defesa (art. 6º, VIII).



CAPÍTULO 6

Vistoria e objetos de valor

A vistoria de entrada e saída protege você e a nós: documenta o estado do veículo e dá transparência.

Vistoria 360º (checklist)

- Registro do estado aparente do veículo na entrada e na saída.
- Você pode acompanhar e receber informação clara do registro.
- É prova em favor do consumidor: facilita a comprovação de eventual dano.

Objetos deixados no veículo

Recomendamos **não deixar objetos de valor** no interior do veículo. O que precisar permanecer deve ser **declarado formalmente na recepção**, no ato da entrega — a declaração prévia é o que permite o registro e a guarda daquele item.

Boa prática: retire documentos, eletrônicos, bolsas e valores. Itens não declarados seguem regra própria, sem que isso afaste a responsabilidade pela guarda do próprio veículo.



CAPÍTULO 7

Cobrança e bancos de dados

ART. 42 — COBRANÇA SEM CONSTRANGIMENTO

Na cobrança de débitos, o consumidor **não pode ser exposto a ridículo** nem submetido a constrangimento ou ameaça. Cobrança indevida pode gerar devolução **em dobro**, com correção e juros (art. 42, parágrafo único).

ARTS. 43 E 44 — BANCOS DE DADOS

Você tem direito de **acessar** as informações existentes sobre você em cadastros e **exigir correção** de dados incorretos; informações negativas têm prazo e regras de manutenção.

O que garantimos

- Cobrança clara, com comprovante, sem constrangimento.
- Tratamento dos seus dados cadastrais conforme a lei (ver Cap. 9 — LGPD).



CAPÍTULO 8

Prazos que você deve conhecer

ART. 49 — DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Em compras fora do estabelecimento (internet, telefone), há **7 dias** para desistir, com devolução dos valores pagos.

ART. 26 — RECLAMAR DE VÍCIOS

30 dias (serviços/produtos não duráveis) e **90 dias** (duráveis) para reclamar de vícios aparentes, contados da execução/entrega.

ART. 27 — REPARAÇÃO DE DANOS

Prazo de **5 anos** para pleitear a reparação por danos causados por fato do serviço, a contar do conhecimento do dano e de sua autoria.

Dica: guarde comprovantes, tickets e protocolos. Eles facilitam qualquer solicitação dentro dos prazos.



CAPÍTULO 9

Seus dados (LGPD) e canais

Proteção de dados (Lei nº 13.709/2018)

- Coletamos apenas o necessário à prestação do serviço.
- Tratamento com **finalidade específica**, retenção limitada, sem compartilhamento indevido.
- Você pode solicitar **acesso, correção e eliminação** dos seus dados.
- Câmeras (CFTV/bodycam) têm finalidade de segurança e prova, com acesso protocolado.

Atendimento hospitalar

Em urgência/emergência, a recepção é imediata e a vistoria pode ser simplificada e concluída em seguida. O corpo clínico tem atendimento prioritário.

Fale com a gente

Site: smartparkingfortaleza.com.br · **WhatsApp:** (85) 98889-4929 · **E-mail:** contato@smartparkingfortaleza.com.br

Órgãos de defesa do consumidor

Procon (estadual/municipal) · **consumidor.gov.br** · **Juizados Especiais** (Poder Judiciário), quando cabível.

Nosso compromisso: informação clara, guarda responsável do seu veículo e respeito integral aos seus direitos. Obrigado por confiar na Smart Parking.



CAPÍTULO 10

Garantia e vícios do serviço

ART. 20 DO CDC

No serviço com vício de qualidade, o consumidor pode exigir, à sua escolha: a **reexecução** sem custo, o **abatimento proporcional do preço** ou a **restituição** do valor pago, sem prejuízo de perdas e danos.

ART. 18 DO CDC

O fornecedor responde pelos vícios que tornem o serviço impróprio ou lhe diminuam o valor.

Na prática do estacionamento/valet

- Se o serviço não foi prestado como devido (ex.: falha na guarda, atraso indevido, dano por má execução), você tem direito a solução — reexecução, abatimento ou restituição.
- Registre a ocorrência: pedimos foto, protocolo e assinatura justamente para resolver rápido e com transparência.

Nosso padrão: protocolo de ocorrências rastreável e resposta objetiva — o vício se resolve, não se esconde.



CAPÍTULO 11

Contratos de consumo

ART. 46 DO CDC

Os contratos **não obrigam** o consumidor se ele não teve oportunidade de conhecer previamente seu conteúdo, ou se as cláusulas forem redigidas de modo a dificultar a compreensão.

ART. 47 DO CDC

As cláusulas contratuais são interpretadas de maneira **mais favorável ao consumidor**.

ART. 54 DO CDC

Nos contratos de adesão, as cláusulas que limitem direito devem vir em **destaque**, permitindo imediata e fácil compreensão.

O que isso garante a você

- Nenhuma regra “escondida” vale contra você: informação clara é obrigação nossa.
- Na dúvida, a interpretação favorece o consumidor.

Transparência Smart Parking: condições de uso ostensivas e linguagem simples — é assim que se constrói confiança.



CAPÍTULO 12

Sanções e onde buscar ajuda

ARTS. 55 A 60 DO CDC

A Administração Pública pode fiscalizar e aplicar **sanções administrativas** (multa, contrapropaganda, entre outras) a fornecedores que descumprirem o CDC — em defesa do consumidor.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

- **Procon** (estadual/municipal) — orientação e mediação de conflitos.
- **consumidor.gov.br** — plataforma oficial de resolução direta.
- **Defensoria Pública e Juizados Especiais** — quando necessário.
- **Senacon** (Secretaria Nacional do Consumidor) — coordenação nacional.

Fale primeiro com a gente

Muitas questões se resolvem direto e rápido: **smartparkingfortaleza.com.br** · WhatsApp (85) 98889-4929 · **contato@smartparkingfortaleza.com.br**.

Compromisso: respeito integral aos seus direitos, em cada etapa. Obrigado por confiar na Smart Parking.



CANAIS E FONTES OFICIAIS

Fale com a gente e confira as fontes

Aponte a câmera do celular. Novidades, informativos e vídeos institucionais ficam sempre nos canais oficiais.



Site oficial
smartparkingfortaleza.com.br



WhatsApp
(85) 98889-4929



Esta cartilha (PDF)
fonte oficial



Central do Mensalista
/mensalista

Em breve: canal no YouTube e vídeos institucionais — os QR serão adicionados aqui quando publicados.

Smart Parking Estacionamento Inteligentes Ltda · CNPJ 52.509.323/0001-09 · Fortaleza/CE · Responsabilidade Civil (RCG). *Responsabilidade em cada etapa.*