



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



São Paulo, 24 de abril de 2018.

Ofício/FPDC/DEX/ N.º 180/2018
Ref. 201804259

Assunto: "Resposta ao Ofício CPI-VALETS nº 005/2018."

Excelentíssima Senhora Vereadora,

Cumprimentando Vossa Excelência, venho pelo presente, informar que de acordo com a manifestação da Diretoria Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor desta Fundação, após consulta ao SINDEC - Sistema que registra os atendimentos da Fundação Procon/SP - foram localizados 30 registros contendo as palavras-chave 'valet' ou 'manobrista', nos últimos doze meses, sendo dois registros relacionados com o assunto do Ofício CPI. Documentos anexos.

1- FA 35001003170294289, de 22/11/17, tipo CIP, empresa Holding Care Club Ltda., CNPJ 19.994.733/0001-17 – problema: dano material/pessoal decorrente do serviço.

2- FA 35001003170243510, de 16/01/18, tipo reclamação, empresa South's Palce Churrascaria Ltda., CNPJ 66.105.552/0001-72 - problema: dano material/pessoal decorrente do serviço.

Sendo o que havia para o momento, reitero meus protestos de estima e consideração.


CARLOS AUGUSTO MACHADO COSCARELLI
Chefe de Gabinete – Fundação PROCON/SP

A Excelentíssima Senhora
Vereadora **SONINHA FRANCINE**
Presidente da CPI dos Valets
Câmara Municipal de São Paulo – Secretaria da CPI
Palácio Anchieta, Viaduto Jacareí nº 100 – 2º andar, sala 211
CEP 01319-900 – São Paulo – SP

Recebido na Secretaria das CPI's
da Câmara Municipal de São Paulo
em 25/04/18 às 12 h 30 min
RF 52392



CIP: 0294289/3500100317

FA: 35.001.003.17-0294289

São Paulo, 28/11/2017 12:53:36

A(o) **HOLDING CARE CLUB LTDA.**

**AVENIDA BRIGADEIRO LUÍS ANTÔNIO, 4.615 -
01401002 - JARDIM PAULISTA - São Paulo - SP**

Ref.: ALINE LUFTMANN FERNANDES
RG. : 281647598 - CPF.: 26611346899
RUA LEOPOLDO DE FREITAS, 213 - APTO 14
03645010 - VILA CENTENÁRIO - São Paulo - SP
Fone : 11 - 2791-0677 / 97159-8596
E-mail: proaline@hotmail.com

Prezado(s) Senhor(es),

O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:

Dados da compra/contratação:

Produto: **Serviço de Valet na porta da Clínica**

Forma de aquisição do produto/serviço: **Loja Física**

Data da compra: **16/10/2017**

Forma de pagamento: **Cartão de Débito**

Descrição do Problema:

"Em 16/10/17 compareci a Clínica Care Club localizada na Av. Brigadeiro Luís Antônio 4615 para fazer um exame e deixei meu carro com o serviço de manobrista da clínica (este serviço me foi ofertado quando marquei o exame por telefone). Após o exame, quando o manobrista foi me entregar o carro, parou em cima da calçada e o veículo foi multado. A funcionária da clínica a princípio não queria resolver o assunto dizendo que não tinha responsabilidade sobre o serviço de valet contratado pela clínica e queria que eu falasse com um funcionário do estacionamento. Depois disse que iria "intermediar" o assunto para mim. Não há mais tempo para eu transferir os pontos que recebi, mas acredito que o reembolso do valor da multa a clínica tenha que me oferecer (195,26)."

Pedido:

Reembolso do valor de multa recebida

Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 0294289/3500100317, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

Thiago de Oliveira Xavier

Endereços para resposta:



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Atendimento WEB - Rua Barra Funda, 930 - 4º andar - CEP: 1152000 - Barra Funda - São Paulo - SP
e-mail: resposta.fornecedor@procon.sp.gov.br

Obs.: Solicitamos, para agilização, que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor. Declaro estar de acordo com os termos e o pedido expresso nesta CIP e confirmo a correção e veracidade de minha identificação, endereço e demais dados. Autorizo neste ato, o fornecedor a enviar ao Procon informações eventualmente protegidas por sigilo, relacionadas ao caso exposto. Autorizo o Procon a registrar reclamação ou finalizar esta CIP após análise fundamentada.

Assinatura do Consumidor: _____



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



CIP: 0243510/3500100317

FA: 35.001.003.17-0243510

São Paulo, 27/09/2017 12:26:35

A(o) **SOUTH PLACE CHURRASCARIA LTDA**
SOUTHS PLACE
AV. ROQUE PETRONI JÚNIOR, 677 -
04707000 - JARDIM DAS ACÁCIAS - São Paulo - SP

Ref.: ROBERTO LUIZ SANCHES JUNIOR
RG. : 21468468 - CPF.: 19255433822
RUA JOSÉ ANTÔNIO DA SILVA, 25 -
09812200 - DOS CASA - São Bernardo do Campo - SP
Fone : 11 - 98245-0664
E-mail: roberto.sanches@lge.com

Prezado(s) Senhor(es),

O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:

Dados da compra/contratação:

Produto: **Restaurante com manobrista**

Forma de aquisição do produto/serviço: **Loja Física**

Número do pedido/orçamento: -

Número do cupom/nota fiscal: **019122**

Data da compra: **27/04/2017**

Valor da compra: **R\$ 430,77**

Forma de pagamento: **Cartão de Crédito**

Prazo previsto para entrega/montagem: -

Data prevista para entrega/montagem: **27/04/2017**

Descrição do Problema:

"Fui Jantar na churrascaria e lá deixei meu carro no estacionamento com manobrista da churrascaria. Constatei que após ter deixado o carro lá apareceram muitos riscos paralelos localizados na tampa traseira do porta-malas do meu carro riscando severamente a pintura, a lanterna vidro traseiro. Depois de ir até lá reclamei e andei pelo estacionamento aonde conclui que o manobrista deu marcha ré com o meu carro em uma corrente de ferro enferrujado que fica no estacionamento de noite (de dia não colocam postes e correntes). O padrão de riscos que se estendem por toda a tampa coincide exatamente com a distância entre os elos da corrente. Após muita conversa com a churrascaria eles se dispõem a pagar R\$700 apenas, sendo que o prejuízo é de R\$3000 aproximadamente conforme orçamento apresentado."



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**



Pedido:

: Ressarcimento do valor para conserto do automóvel

Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 0243510/3500100317, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

Amilcar de Castro Ferreira

Endereços para resposta:

Atendimento WEB - Rua Barra Funda, 930 - 4º andar - CEP: 1152000 - Barra Funda - São Paulo - SP
e-mail: resposta.fornecedor@procon.sp.gov.br

Obs.: Solicitamos, para agilização, que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



ABERTURA DA RECLAMACAO FA N.º 35.001.003.17-0243510

Retorno da CIP DATA: 16/01/2018 11:11:43

DADOS DO CONSUMIDOR

RG.....: 21468468
CPF.....: 19255433822
Nome.....: ROBERTO LUIZ SANCHES JUNIOR
Endereço...: RUA JOSÉ ANTÔNIO DA SILVA 25
Bairro.....: DOS CASA
Cidade.....: São Bernardo do Campo/SP
CEP.....: 09812200
Fone.....: 11 98245-0664

Email.....: roberto.sanches@lge.com

DADOS DO FORNECEDOR JURÍDICO/PESSOA FÍSICA:

Identificação: **66.105.552/0001-72**
Outros Doc...:
Nome.....: **SOUTH'S PLACE CHURRASCARIA LTDA**
Fantasia.....: **SOUTHS PLACE**
Correspondência
Endereço...: **AV. ROQUE PETRONI JÚNIOR, 677 -**
Bairro.....: **JARDIM DAS ACÁCIAS**
Cidade.....: **São Paulo/SP**

CEP.....: **04707000**
Fone.....: **(11) 5542-1888**
Cargo.....:
Contato.....:

CLASSIFICAÇÃO INICIAL

Área.....: Serviços Privados
Assunto.....: Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)
Problema....: Dano material/pessoal decorrente do serviço

RESULTADO ESPERADO:

ASSINATURA DO CONSUMIDOR: _____

ATENDIDO POR: Nilciane Z. Castanho RUBRICA: _____

HISTÓRICO:

DA CIP

"

O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:



Dados da compra/contratação:

Produto: **Restaurante com manobrista**

Forma de aquisição do produto/serviço: **Loja Física**

Número do pedido/orçamento: -

Número do cupom/nota fiscal: **019122**

Data da compra: **27/04/2017**

Valor da compra: **R\$ 430,77**

Forma de pagamento: **Cartão de Crédito**

Prazo previsto para entrega/montagem: -

Data prevista para entrega/montagem: **27/04/2017**

Descrição do Problema:

"Fui Jantar na churrascaria e lá deixei meu carro no estacionamento com manobrista da churrascaria. Constatei que após ter deixado o carro lá apareceram muitos riscos paralelos localizados na tampa traseira do porta-malas do meu carro riscando severamente a pintura, a lanterna vidro traseiro. Depois de ir até lá reclamei e andei pelo estacionamento aonde conclui que o manobrista deu marcha ré com o meu carro em uma corrente de ferro enferrujado que fica no estacionamento de noite (de dia não colocam postes e correntes). O padrão de riscos que se estendem por toda a tampa coincide exatamente com a distância entre os elos da corrente. Após muita conversa com a churrascaria eles se dispõem a pagar R\$700 apenas, sendo que o prejuízo é de R\$3000 aproximadamente conforme orçamento apresentado."

Pedido:

Ressarcimento do valor para conserto do automóvel

"

DO RETORNO

A empresa não apresentou resposta. O AR foi entregue em 04/01/2018.

O consumidor informou que a questão não foi resolvida.

DO PEDIDO

Ressarcimento do valor para conserto do automóvel

DOCUMENTOS

CIP, FORMULÁRIO WEB, COMPROVANTE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, ORÇAMENTO PARA REPARO, COMPROVANTE DE ENVIO AR, PEDIDO DE PROSSEGUIMENTO.



TERMO DE COMPARECIMENTO
F.A. N.º 35.001.003.17-0243510

QUALIFICAÇÃO DAS PARTES

CONSUMIDOR: ROBERTO LUIZ SANCHES JUNIOR, R.G n.º: 21468468, CPF n.º: 19255433822 - Endereço: RUA JOSÉ ANTÔNIO DA SILVA, 25, DOS CASA, São Bernardo do Campo - SP - CEP: 09812200 - Tel.: 98245-0664

FORNECEDOR: SOUTH'S PLACE CHURRASCARIA LTDA - (**AUSENTE**) - C.N.P.J.: 66.105.552/0001-72 - Endereço: AV. ROQUE PETRONI JÚNIOR, 677, JARDIM DAS ACÁCIAS, São Paulo - SP - CEP: 04707000

Atendendo a notificação da Fundação Procon-SP, compareceu APENAS o Consumidor acima qualificado, sendo que, o Fornecedor, embora devidamente notificado, conforme comprovante de entrega de telegrama (ME625756361BR, entregue em 13/03/2018, as 13:56, recebido e assinado por PATRICIA CANO), deixou de comparecer, frustrando assim a possibilidade de acordo em audiência.

CONSUMIDOR: Reitera os termos contidos em reclamação inicial, quais sejam: "Fui Jantar na churrascaria e lá deixei meu carro no estacionamento com manobrista da churrascaria. Constatei que após ter deixado o carro lá apareceram muitos riscos paralelos localizados na tampa traseira do porta-malas do meu carro riscando severamente a pintura, a lanterna vidro traseiro. Depois de ir até lá reclamei e andei pelo estacionamento aonde conclui que o manobrista deu marcha ré com o meu carro em uma corrente de ferro enferrujado que fica no estacionamento de noite (de dia não colocam postes e correntes). O padrão de riscos que se estendem por toda a tampa coincide exatamente com a distância entre os elos da corrente. Após muita conversa com a churrascaria eles se dispõem a pagar R\$700 apenas, sendo que o prejuízo é de R\$3000 aproximadamente conforme orçamento apresentado." - Deste modo, requer ressarcimento do valor para conserto do automóvel

PROCON: Tendo em vista que a Fundação PROCON entende que há prática abusiva, com falha na prestação de serviços e danos materiais ao Consumidor, e, diante da impossibilidade de acordo por conta da ausência do Fornecedor em audiência, o Consumidor fica orientado a levar o caso ao Poder Judiciário a fim de resguardar direitos e dirimir dúvidas, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, tendo em vista que princípios e direitos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor - Lei 8.078/90, não estão sendo atendidos, a saber: o princípio da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, inciso I); o direito a informação adequada e clara sobre os produtos e serviços, com especificação correta de qualidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (art. 6º, inciso III); o direito à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva (art. 6º, inciso IV); o direito a efetiva prevenção e reparação de danos e o acesso aos órgãos judiciários e a facilitação da defesa de seus direitos (art. 6º, incisos VI, VII, VIII); o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (art. 14); a responsabilidade do fornecedor pelos vícios de qualidade dos serviços (art. 20); a responsabilidade solidária dos fornecedores, ou seja, havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação (art. 7º, parágrafo único e art. 25, parágrafo 1º); o fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**



ou representantes autônomos (art. 34); a vedação ao fornecedor de produtos e serviços de exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, inciso V); entre outros, todos do Código de Defesa do Consumidor. Neste ato, as partes ficam cientes do arquivamento da reclamação, no âmbito desta Diretoria, sem prejuízo do disposto no artigo 10 da Portaria Normativa n.º 21/05, e que o fornecedor reclamado poderá integrar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas Estadual e Nacional, conforme determina o art. 44 da Lei 8.078/90. Assinam o presente termo em 2 (duas) vias de igual teor.

]São Paulo , 21 de Março de 2018

Consumidor: ROBERTO LUIZ SANCHES JUNIOR

Eduardo Ribeiro Castellan - Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor



FICHA DE BAIXA
F.A. N.º 35.001.003.17-0243510

Fornecedor: **SOUTH S PLACE CHURRASCARIA LTDA**
Consumidor: **ROBERTO LUIZ SANCHES JUNIOR**

PARECER TÉCNICO: A presente reclamação foi registrada nesta Fundação, tendo sido encaminhada por este setor técnico, obedecendo os ritos procedimentais definidos em Portarias da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor. O Consumidor solicitou a intermediação desta Fundação junto ao fornecedor acima, pleiteando a resolução do seu problema, ou seja, pleiteou o ressarcimento dos valores gastos por conta do dano material causado, monetariamente atualizado, tudo conforme documentação em apenso. Foi encaminhada CIP à empresa, que não enviou resposta satisfatória a este Órgão, SENDO ABERTA RECLAMAÇÃO PARA ÁREA TÉCNICA. As partes foram devidamente notificadas para audiência de conciliação, contudo, o fornecedor não compareceu e nem enviou representante legal, frustrando, assim, a possibilidade de acordo entre elas, sendo certo que o consumidor foi orientado a encaminhar a questão ao Poder Judiciário, a fim de dirimir dúvidas e resguardar direitos, conforme Termo de Comparecimento anexado ao presente expediente. Registre-se que não houve por parte do fornecedor a observância de direitos básicos previstos no Código de Defesa do Consumidor em seus artigos, a saber: o princípio da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, inciso I); o direito a informação adequada e clara sobre os produtos e serviços, com especificação correta de qualidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (art. 6º, inciso III); o direito à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva (art. 6º, inciso IV); o direito a efetiva prevenção e reparação de danos e o acesso aos órgãos judiciários e a facilitação da defesa de seus direitos (art. 6º, incisos VI, VII, VIII); o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (art. 14); a responsabilidade do fornecedor pelos vícios de qualidade dos serviços (art. 20); a responsabilidade solidária dos fornecedores, ou seja, havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação (art. 7º, parágrafo único e art. 25, parágrafo 1º); o fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos (art. 34); a vedação ao fornecedor de produtos e serviços de exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, inciso V); entre outros, todos do Código de Defesa do Consumidor. Diante do exposto fica a presente reclamação arquivada como NÃO ATENDIDA.

Técnico: (Eduardo Ribeiro Castellan)
Código da Baixa: N11-5

Data da Baixa: 21/03/2018

ASSINATURAS:

Técnico

Supervisão

Adoto como relatório as razões constantes do termo de audiência e/ou da manifestação técnica da ficha de baixa, e, em consonância com o artigo 12 da Portaria PROCON n.º 21/05, dando-se por NÃO ATENDIDA a reclamação referente ao Procedimento Administrativo em epígrafe.

Assim, nos termos do art.14, da Portaria PROCON n.º 21/05, determino sua inscrição no cadastro de reclamações fundamentadas de que trata o artigo 44 da Lei 8.078/90, como NÃO ATENDIDA. Intimem-se as partes, sendo que, decorrido o prazo recursal sem manifestação, deverá ser arquivado o feito.

São Paulo, de de.....



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Alessandra Caligiuri Calabresi Pinto
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor
Fundação Procon SP

Certifico que foi publicado no Diário Oficial do Estado em ___/___/___

ACP Visto _____