

RECOMENDAÇÃO n. 09/2026, de 24 de setembro de 2026

***EMENTA:** Estacionamentos; deveres de informação, transparência e proteção contra práticas abusivas; obrigatoriedade de observância da unidade de cobrança de quinze minutos e da proporcionalidade tarifária; caráter preventivo e educativo das medidas.*

A **AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/JF**, por intermédio de sua Superintendente *in fine*, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela Lei Municipal n. 10.589/03, art. 6º, VI, VII, XI, XV, XVI e XII, e art. 13, VII, e,

CONSIDERANDO que a defesa dos consumidores é um mandamento constitucional (art. 5º, XXXII, CF/88), erigido à categoria de princípio da ordem econômica (art. 170, V, CF/88), cabendo ao Estado promover a proteção do mercado de consumo;

CONSIDERANDO que chegou ao conhecimento desta Superintendência, por meio do Memorando nº 72.933/2026, denúncia referente a práticas comerciais adotadas em estacionamentos do município;

CONSIDERANDO que tal manifestação (e-Ouve nº 3.216.666) noticia que, em determinado estabelecimento, o usuário foi submetido à cobrança de nova fração de tempo, em razão de atraso causado exclusivamente por falha operacional do próprio fornecedor, notadamente pela insuficiência de funcionários no caixa e pela consequente formação de filas prolongadas para pagamento;

CONSIDERANDO que não há, neste momento processual, elementos probatórios suficientes para afirmar que houve efetiva cobrança indevida ou majoração abusiva de preços nos estabelecimentos citados;

CONSIDERANDO, contudo, que a situação narrada revela a necessidade premente de se orientar os fornecedores do setor de estacionamento, quanto aos princípios basilares da informação prévia, clara e adequada, bem como da transparência na composição do preço final e na identificação das causas de eventual excedente temporal;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece como direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 6º, inciso IV, do CDC, que assegura a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 39, inciso V, do CDC, que veda o fornecedor exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, sob pena de enriquecimento sem causa;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Municipal n. 10.334/2002, que estabelece a obrigatoriedade de relógios visíveis, a isenção de pagamento em caso de descompasso entre cronômetros, a adoção da fração de quinze minutos como unidade de cobrança, com valor proporcional ao custo da hora integral, e a afixação de placa com a tabela de valores em local próximo à entrada;

CONSIDERANDO a necessidade de se prevenir a ocorrência de conflitos futuros e de se resguardar o consumidor de eventuais equívocos no momento do pagamento, garantindo-lhe o direito de não ser onerado por falhas operacionais imputáveis exclusivamente ao fornecedor; e

CONSIDERANDO, por fim, o caráter preventivo e educativo das ações do PROCON/JF, que visa não apenas a punição, mas, primordialmente, a adequação das condutas comerciais às normas vigentes e a educação para o consumo consciente e transparente,

RECOMENDA aos estacionamento de veículos no Município de Juiz de Fora que adotem as seguintes medidas:

i) afixem a tabela de preços de forma ostensiva e de pronta visualização, em local de destaque e de fácil acesso ao consumidor, com a discriminação dos valores devidos por permanência de quinze, trinta, quarenta e cinco e sessenta minutos, garantindo a imediata identificação dos valores antes da contratação, nos termos do art. 4º da Lei Municipal n. 10.334/2002;

- ii) forneçam ao consumidor, no ato da saída, documento hábil que discrimine o tempo efetivo de permanência e o valor total cobrado, permitindo a verificação da exata correspondência entre o tempo de uso e a tarifa aplicada;
- iii) garantam a observância estrita da fração de quinze minutos como unidade de cobrança, assegurando que os valores das frações subsequentes representem parcela aritmética proporcional ao custo da hora integral, nos termos do art. 3º da Lei Municipal n. 10.334/2002;
- iv) mantenham relógios visíveis ao consumidor na portaria de entrada e de saída, bem como cronômetros internos precisos e sincronizados, de modo que a divergência entre os respectivos cronômetros isente o usuário de quaisquer pagamentos, nos termos dos arts. 1º e 2º da Lei Municipal n. 10.334/2002;
- v) assegurem estrutura adequada de atendimento, com pessoal suficiente para o processamento do pagamento e a liberação do veículo em prazo razoável, de modo a evitar que a permanência adicional decorrente, exclusivamente, da espera em fila para pagamento, por falha operacional do estabelecimento, seja imputada ao consumidor como novo período de cobrança;
- vi) disponibilizem ao consumidor, em local visível e de fácil acesso, os canais de atendimento para reclamações e informações, bem como o telefone do PROCON/JF, garantindo o exercício do direito de reclamação de forma clara e desimpedida;
- vii) mantenham, nas dependências do estabelecimento, um exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta do consumidor, informando, junto aos caixas, em local visível e de fácil leitura, os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta.” (Lei Federal nº 12.291/2010, art. 1º e Lei Estadual nº 14.788/2003, arts. 1º e 2º);
- viii) informem de forma clara, ostensiva e visível, na entrada, nos caixas e em todos os canais de atendimento, quais modalidades de pagamento são aceitas (dinheiro, PIX, cartão de débito, cartão de crédito etc.);
- ix) informem, previamente, se há descontos ou diferenças de preço, em função do instrumento

ou prazo de pagamento escolhido; e

x) não imponham restrições injustificadas a meios de pagamento, especialmente quando o consumidor se dispõe a pagar de forma imediata, sob pena de configurar recusa de pronto pagamento.

Comunique-se a presente recomendação aos fornecedores do ramo de estacionamento, por meio do SEEGMG - Sindicato das Empresas dos Estacionamentos, Garagens e Lava-Jatos do Estado de Minas Gerais, e dê-se ampla divulgação ao conteúdo deste documento, inclusive por meio de publicação no Diário Oficial do Município.

Advirta-se, por fim, que o descumprimento das obrigações aqui delineadas sujeita os infratores às sanções administrativas previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo das sanções de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

A presente recomendação se dá em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e é o que se espera da boa-fé, da cooperação e do equilíbrio nas relações de consumo.

Juiz de Fora/MG, data da assinatura eletrônica.

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente
PROCON/JF