

## Carro de consumidora dá pane e fica preso no ParkShoppingSãoCaetano

---

Henrique Araújo

Quinta-feira (23/11) um caso peculiar foi registrado no ParkShoppingSãoCaetano. Claudia Cruz Soares, pedagoga e educadora popular, viu seu Renault Sandero com pane ser rebocado por um guincho do lado de fora do estacionamento, porque o automóvel não entrava no pátio, em razão da altura. Antes disso, segundo a consumidora foi desafiada, os guardas do estacionamento a orientaram a “empurrar sozinha o carro para fora do local”, porque eram proibidos de por as mãos no automóvel para ajudá-la.

Claudia relata que não recebeu qualquer auxílio e que a primeira sensação que veio à cabeça foi a de extrema impotência para resolver a situação. “Você vê um estacionamento aberto, que deveria ter auxílio para esse tipo de caso, e simplesmente não tem”, reclama.

A amiga, Marta Marcondes, bióloga e professora, foi chamada para socorrer e acompanhou o episódio de perto. Disse que é a primeira vez que viu uma situação como essa em um shopping. “Nós nunca pensamos que esse tipo de coisa poderia acontecer com a gente, ainda mais em cidades como São Caetano”, comenta. “Quer dizer que os shoppings não têm condições para enfrentar situações de emergência? E nós mulheres devemos empurrar carros sozinhas?, questiona Marta. “O preço do estacionamento não é barato para sermos tratados assim”, ressalta.

Para as duas, o caso foi de grande confusão e muito estresse, pois o guincho não conseguia entrar no estacionamento pela entrada dos automóveis. Já segundo a assessoria do ParkShopping, a cancela de entrada possui 2,5 metros de altura, feita para adentrar veículos de altura média e outros mais robustos como SUV's. Acontece que o caminhão guincho possui, em média, 3,5 a 4 metros de altura, e teve de recorrer a um portão lateral do estacionamento que coincide com uma calçada, para resolver a questão.

## Três erros

O professor de Arquitetura e Urbanismo da Fundação Santo André (FSA), Enrique Staschower, diz que a situação remete a erros gravíssimos de construção. “Essa situação destaca três erros: despreparo físico do lugar para esse tipo de caso, não cogitar a entrada de veículos maiores e, principalmente, despreparo dos funcionários em não prestar ajuda efetiva a consumidora”, comenta Staschower.

Nesse último tópico, Claudia diz que conversou com funcionários do shopping, e que recusaram prestar ajuda para empurrar o veículo para uma área mais próxima e de fácil resgate para o guincho. “Falei com alguns seguranças que estavam por ali, inclusive com um representante, que disse entender o caso mas que nada podia fazer”, diz.

## Procon

Segundo Marco Aurélio Sanches, diretor do Procon São Caetano, o estabelecimento é responsável pela segurança e integridade física da consumidora quando adentra o seu espaço. “Houve falha no serviço de atendimento, e o Código de Defesa do Consumidor é claro neste sentido: o estabelecimento precisa dar todo o suporte. O serviço foi mal prestado, atuou com pessoas despreparadas”, afirma Sanches. Ainda de acordo com o advogado, a consumidora pode buscar na Justiça indenização, caso tenha tido prejuízo emocional ou material.

Apesar da dificuldade de o guincho adentrar ao estacionamento, Claudio Pelosi, consultor de vendas de seguradoras, reforça que a atitude do motorista foi válida, visto que o serviço é pago. “Existem casos de seguradoras não prestarem esse serviço, principalmente por parte dos motoristas. Se isso ocorre, a cliente poderia recorrer, inclusive se o caso fosse do veículo ser estacionado no subsolo do shopping”, explica.

Caso o carro esteja no subsolo, o consultor comenta que é cobrado o serviço de um veículo menor para fazer a retirada para uma área externa, e de um caminhão para levar em definitivo, o que resulta em mais custos para a consumidora.

## Vídeos

Assustada com o descaso do shopping e desespero de Cláudia, Marta Marcondes gravou um vídeo para registrar o momento inesperado. “Algumas pessoas

chegaram a mandar mensagens falando que estavam na região e que poderiam ajudar, o que os funcionários do shopping não fizeram”, reforça. Já o shopping diz que a equipe do estacionamento ofereceu todo o atendimento e suporte necessário para a locomoção do carro até o guincho, seguindo com “normalidade” o caso.

A assessoria do ParkShopping informa que o ocorrido seguiu de “maneira controlada”, visto que os funcionários se disponibilizaram a abrir um portão que deu a entrada ao guincho, e que deste modo, “tudo ocorreu na normalidade”.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3351700/carro-de-consumidora-da-pane-e-fica-presno-no-parkshoppingsaocaetano/>

**Veículo:** Online -> Site -> Site Repórter Diário

**Seção:** Economia