



DENÚNCIA TÉCNICA: INFRAÇÃO SANITÁRIA (RDC 216/2004)

PARA: DIRETORIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE DE SOROCABA/SP

ASSUNTO: Pedido de Diligência e Inspeção em Segurança Alimentar

ESTABELECIMENTO: Arcos Dourados Comércio de Alimentos S.A. (Unidade 1634)

REF. PROCESSO: B.O. 0000758953/2026 | PROCON 1272229/2026



FUNDAMENTAÇÃO ESTRATÉGICA

Esta denúncia pauta-se pelo rigor da **Engenharia de Produção** e da **Epistemologia Judiciária**, visando a repressão de práticas operacionais ilícitas constatadas entre 23h36 de 18/03/2026 e 00h40 de 19/03/2026.

1

RESPONSABILIDADE SISTÊMICA (TEORIA DA APARÊNCIA)

NORMA: Arts. 7º, 25 e 34 do CDC

- A fiscalização deve alcançar a **Arcos Dourados S.A. (Master Franqueada)**, detentora dos protocolos e do sistema **KVS** utilizado pela unidade.
 - A quebra de protocolo evidencia falha no dever de vigilância (*culpa in vigilando*), gerando responsabilidade solidária.
-

2

QUEBRA DO BINÔMIO TEMPO-TEMPERATURA

VIOLAÇÃO: Item 4.8.15 da RDC 216/2004 (ANVISA)

- **PRODUTOS:** Batatas com rigidez fibrilar e hambúrgueres com resfriamento acelerado.
- **INFRAÇÃO:** Evidência de insumos reaquecidos fora das condições de segurança (exigido $\geq 60^{\circ}\text{C}$).
- **RISCO:** O reprocessamento para redução de desperdício prioriza o lucro em detrimento da segurança microbiológica.

3 RISCO QUÍMICO: DEGRADAÇÃO LIPÍDICA

VIOLAÇÃO: Item 4.8.11 da RDC 216/2004 (ANVISA)

- **EVIDÊNCIA:** Batatas com oxidação lipídica e excesso de oleosidade.
 - **NORMA:** Óleos devem ser substituídos imediatamente ao apresentar alteração sensorial.
 - **CONSEQUÊNCIA:** Formação de compostos polares tóxicos, tornando o alimento **impróprio ao consumo** (Art. 18, § 6º, II do CDC).
-

4 CONTAMINAÇÃO FÍSICA (RESÍDUOS DE CARBONIZAÇÃO)

VIOLAÇÃO: Item 4.2.1 da RDC 216/2004 (ANVISA)

- **FATO:** Presença de "ciscos pretos" nos hambúrgueres.
 - **CAUSA:** Falha crítica na raspagem e higienização das chapas de contato entre os preparos.
 - **PERIGO:** Transferência de hidrocarbonetos policíclicos aromáticos (carcinogênicos) para o alimento.
-

5 MATERIALIDADE E CONFISSÃO EXTRAJUDICIAL

PROVA: Art. 212, I do Código Civil

- O funcionário **Diego (Limpeza)** constatou o estado hidrolisado dos produtos.
 - A **Liderança de Plantão (cabelos vermelhos)** autorizou a substituição integral, configurando **confissão tácita** da inadequação operacional.
-

6 INÉPCIA DO AUTOCONTROLE (ETHICS WASHING)

VIOLAÇÃO: Item 4.11 da RDC 216/2004 (ANVISA)

- O Canal de Ética (Protocolo PJR836) demonstrou ineficácia absoluta.
 - A manutenção de canais de fachada caracteriza "maquiagem ética", exigindo intervenção punitivo-pedagógica do Estado.
-

REQUERIMENTOS DE DILIGÊNCIA (CHECKLIST)

ITEM	DESCRIÇÃO DA DILIGÊNCIA REQUERIDA
	Vistoria Presencial: Aferição de chapas e teste de óleo (fita colorimétrica).
	Auditoria Digital: Requisição de logs do sistema KVS (tempo de exposição).
	Cadeia de Custódia: Preservação das imagens de CFTV da área de produção.
	Auditoria de POPs: Verificação dos registros de temperatura e limpeza do turno.
	Sanções: Aplicação das penalidades previstas na Lei nº 6.437/1977 .

Pela segurança alimentar e em defesa da dignidade do consumidor.

Sorocaba/SP, 31 de março de 2026.

Victor Rodrigues Geraldi

Consumidor e Reclamante



SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO



Dependência: DELEGACIA ELETRONICA

Boletim Nº: EI1055-1/2026 - 1ª Edição Iniciado: 19/03/2026 07:30 e Emitido: 20/03/2026 às 11:43

Protocolo Nº: 758953/2026

Boletim de Ocorrência de Autoria Desconhecida

Naturezas da Ocorrência

Crime Consumado

Código Penal - Injúria (art. 140)

Dados da Ocorrência

Circunscrição: 05 D.P. - SOROCABA

Local do Fato: Avenida Doutor Armando Pannunzio, 1634, - Jardim Vera Cruz - 18050000 - SOROCABA - SP

Tipo de Local: Via Pública - Via Pública

Ocorrência: 18/03/2026 às 23:36

Comunicação: 19/03/2026 às 07:30

Flagrante: Não

Elaboração: 1ª Edição - 20/03/2026 às 11:43

Pessoas Físicas

1 - Partes

Nome: James

Nome Social: Não Informado

Vulgo: Não Informado

RG: Não Informado

Dt. de Nascimento: Não

CPF: Não Informado

Mãe: Não Informado

Sexo: Masculino

Pai: Não Informado

Vítima Fatal: Não

Profissão: Não Informado

Cútis: Ignorada

2 - Vítima

Nome: Victor Rodrigues Geraldi

Nome Social: Não Informado

Vulgo: Não Informado

RG: 47419100 - SP

Dt. de Nascimento: 17/06/1991

CPF: 39702550823

Mãe: Sandra Regina Rodrigues Geraldi

Sexo: Masculino

Pai: Devalti Geraldi

Vítima Fatal: Não

Profissão: Estudante

Cútis: Ignorada

3 - Autor

Nome: Autor 1 – Desconhecido

Nome Social: Não Informado

Vulgo: Não Informado

RG: Não Informado

Dt. de Nascimento: Não

CPF: Não Informado

Sexo: Ignorado

Vítima Fatal: Não

Profissão: Não Informado

Cútis: Ignorada



Documento assinado digitalmente nos termos da lei 11.419/2006
Polícia Civil do Estado de São Paulo, em 20/03/2026 às 11:43

Chave de Impressão:

D30AEEA06E7EDE94EB592D437760B090



SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO



Dependência: DELEGACIA ELETRONICA

Boletim N°: EI1055-1/2026 - 1ª Edição **Iniciado:** 19/03/2026 07:30 **e Emitido:** 20/03/2026 às 11:43

Protocolo N°: 758953/2026

Histórico do BO

1ª Edição criada 20/03/2026 11:43 por Integracao DE - DELEGACIA ELETRONICA

Descrição ocorrência cidadão: Em 18/03/2026, entre 23h36 e 00h40 de 19/03/2026, na unidade McDonald's situada na Av. Armando Pannunzio, 1634, após apresentar reclamação acerca da qualidade do produto, fui diretamente ofendido por funcionário identificado como "James", que se dirigiu a mim e me chamou de "mau caráter", em voz alta, de forma audível a todos, na presença de minha genitora, Sandra Regina Rodrigues Geraldi, do segurança de plantão, de funcionários e de ao menos quatro clientes, circunstância que me causou constrangimento e humilhação pública. Requeiro a preservação do CFTV para apuração.

Histórico do boletim: CONSIDERAÇÕES DO DELEGADO DE POLÍCIA: a narrativa foi realizada pela própria vítima, utilizando-se da plataforma do Boletim de Ocorrência Eletrônico e, por ora, com a análise dos dados firmados pelo usuário dos serviços, conclui-se o caso tem feições do crime acima especificado. Vítima, desde já, fica ciente e orientada sobre o prazo decadencial de seis meses, nos termos do artigo 38 do CPP, a partir da data dos fatos, para ingressar com queixa crime diretamente no fórum, por meio de advogado, bem como, no mesmo prazo, requerer a instauração de inquérito policial. Registro a ser levado para deliberação do Exmo. Sr. Dr. Delegado de Polícia titular da unidade do local dos fatos. Nada mais.

Solução: Encaminhamento dp área do fato

"Vítima orientada quanto ao prazo decadencial de 06 (seis) meses para o oferecimento de queixa crime em face do autor/investigado em juízo por meio de advogado constituído. Cientificada de que o prazo decadencial inicia-se da data do conhecimento da autoria, não da data do fato criminoso".

Confere(m), assina(m) e recebe(m) uma via

BO digitado por Mauro Ikimori,

Equipe chefiada por Dr.(a) Guilherme Camargo Mariano De Brito,

Documento assinado digitalmente nos termos da lei 11.419/2006



Documento assinado digitalmente nos termos da lei 11.419/2006
Polícia Civil do Estado de São Paulo, em 20/03/2026 às 11:43

Chave de Impressão:

D30AEEA06E7EDE94EB592D437760B090

Relato para o Canal de Ética

Em que consistiu o fato?

O fato consistiu em uma grave falha na prestação do serviço, com a entrega de produto alimentício em condições impróprias para consumo, seguida de agressão verbal pública praticada por preposto da unidade. A equipe responsável pela montagem encaminhou sanduíches do tipo *Big Mac* e *McTasty* excessivamente saturados de molho e estruturalmente comprometidos, de modo a gerar constrangimento e obrigar-me a aguardar nova preparação, em total desacordo com os padrões mínimos de qualidade esperados.

Ao exercer legitimamente o meu direito à reparação, fui alvo de injúria consumada pelo funcionário James, que me chamou de “mau caráter” na presença de minha genitora, do segurança de plantão, de toda a equipe da cozinha e de outros clientes, enquanto a Liderança de Plantão permaneceu inerte diante da agressão.

Como ocorreu a irregularidade?

A irregularidade teve origem na linha de produção, onde houve descumprimento consciente dos padrões técnicos de preparo e dos protocolos de controle de qualidade adotados pela rede. Esse afastamento dos parâmetros operacionais resultou na entrega de produtos com vício grave, pois os sanduíches Big Mac e McTasty apresentavam saturação excessiva de molho e perda completa de estrutura física, tornando-os inadequados ao consumo.

Diante de um quadro de vulnerabilidade biológica caracterizado por hipoglicemia e fome aguda, consumi parte do alimento (Big Mac) mesmo em condições visivelmente degradantes e geradoras de sujeira excessiva, enquanto minha genitora teve seu item integralmente inviabilizado pela desintegração total do sanduíche. O vício foi imediatamente constatado e verbalmente reconhecido pelo funcionário Diego (limpeza de salão), configurando confissão extrajudicial nos termos do artigo 212, inciso I, do Código Civil.

A situação agravou-se e assumiu contornos de fato do serviço quando, indignado com tais condutas, retornei do sanitário para formalizar o pedido de substituição técnica, exercício legítimo do direito previsto no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor. Nesse momento, fui alvo de reação agressiva: o preposto James, em conduta abusiva e com elevação intencional do tom de voz, proferiu a injúria “mau caráter” por duas vezes contra minha pessoa. A ofensa teve o claro propósito de me desqualificar moralmente como consumidor, funcionando como estratégia para distorcer o foco da evidente falha do fornecedor. Assim, consumou-se o dano moral *in re ipsa*, diante da humilhação pública sofrida perante minha genitora, o segurança e outros clientes, enquanto a liderança de plantão permaneceu completamente omissa.

Onde e há quanto tempo ocorre ou ocorreu a situação ou fato narrado?

O evento ocorreu na unidade situada na Avenida Armando Pannunzio, 1634, Sorocaba, SP, no intervalo compreendido entre 23h36 de 18/03/2026 e 00h40 de 19/03/2026.

Registre-se que a postura da equipe do turno da madrugada revela um padrão de atuação incompatível com os deveres de ética, respeito e hospitalidade esperados da companhia, configurando falha sistêmica na condução do atendimento e na preservação de um ambiente minimamente civilizado para os clientes.

Há outras pessoas envolvidas na irregularidade? Por favor informar nome, cargo e setor.

‘James’, preposto agressor, atendente e caixa, responsável pela injúria verbal e pela conduta abusiva no atendimento.

Liderança de Plantão, omissa, pessoa de cabelos vermelhos, que, embora ciente do vício do produto por comunicação de Diego, não interveio para conter a escalada de hostilidade e humilhação no balcão, caracterizando omissão relevante no exercício de sua função.

Equipe de montagem e cozinha, responsável pela manipulação inadequada dos insumos e pela entrega dos sanduíches em estado desestruturado e impróprio para consumo.

Houve testemunhas que presenciaram ou que estejam a par dos fatos? Pode mencionar seus nomes?

Sandra Regina Rodrigues Geraldí, genitora e pagadora da transação por PIX, identificada no comprovante sob o ID E2289, que também foi impactada emocionalmente pela ocorrência.

Diego, funcionário do setor de limpeza, que presenciou o vício de qualidade e o confirmou no local.

Segurança da unidade, que presenciou a agressão verbal e a dinâmica de tensão ocorrida no balcão.

Casal de clientes presentes no salão durante a exposição vexatória, que acompanhou a cena.

Possui provas do ocorrido? Poderia anexá-las neste formulário?

Sim. Há conjunto probatório apto a demonstrar a verossimilhança dos fatos narrados.

Comprovante PIX, identificado pelo ID E2289, e registro do pedido no aplicativo, sob o número 69bb60c7, ambos aptos a demonstrar o nexo entre a contratação, o pagamento e a ocorrência.

Boletim de Ocorrência nº 0000758953/2026, lavrado em razão de injúria, nos termos do artigo 140 do Código Penal.

Imagens de CFTV, cuja preservação se requer, especialmente do balcão e da Mesa 116, no período entre 23h30 e 01h00, para demonstrar a conduta dos prepostos e o estado dos produtos entregues.

Informou o fato a algum superior ou setor?

Sim. Tentei solução imediata junto à Liderança de Plantão, mas não obtive providência efetiva. Posteriormente, formalizei reclamação no SAC da empresa, protocolei a demanda junto ao Procon-SP, sob o número 1272229/2026, e também busquei o registro perante a autoridade policial, diante da gravidade dos fatos. Com isso, a empresa passou a estar formalmente cientificada da ocorrência.

O que você espera desta denúncia?

Diante da gravidade da violação à dignidade do consumidor e da prestação defeituosa do serviço, espero a adoção de providências compatíveis com a seriedade do caso.

Desejo a identificação e a responsabilização disciplinar de James, da Liderança de Plantão e da equipe de montagem, por conduta incompatível com os padrões éticos e operacionais esperados.

Requeiro a restituição integral do valor pago, no montante de R\$92,70, em razão do vício de qualidade do produto.

Solicito ainda a emissão de um Termo de Alinhamento de Conduta para a unidade, com finalidade corretiva e pedagógica, a fim de eliminar práticas de desídia e assegurar padrão mínimo de respeito, higiene e urbanidade.

Por fim, espero o reconhecimento da dimensão moral do ocorrido, inclusive quanto ao abalo causado à genitora, ao desgaste emocional suportado e ao desvio produtivo decorrente da necessidade de buscar solução administrativa, policial e consumerista para um problema que poderia ter sido resolvido de forma imediata e adequada.

**MANIFESTAÇÃO DO CONSUMIDOR
(RÉPLICA)**

PROCON/SP

PROTOCOLO N°: 1272229/2026

RECLAMANTE: Victor Rodrigues Geraldi

RECLAMADA: Nutrigusto Comércio de Alimentos Ltda. (Arcos Dourados S.A.)

Trata-se de manifestação do consumidor em face da resposta apresentada pela Reclamada, a qual não enfrenta adequadamente os fatos narrados, limitando-se a **alegações genéricas** e desacompanhadas de **suporte probatório**.

I. DA IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA E DA INSUFICIÊNCIA PROBATÓRIA

Impugna-se integralmente a resposta apresentada pela Reclamada, porquanto se limita à formulação de **negativa genérica**, destituída de **lastro probatório idôneo**.

Com efeito, ao deixar de apresentar **elementos concretos aptos a elidir o nexos causal** e a **verossimilhança das alegações do consumidor**, a fornecedora incorre em descumprimento do **ônus que lhe incumbe no âmbito da relação de consumo**, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Nessa linha, suas alegações reduzem-se a **meras assertivas retóricas**, desprovidas de **eficácia probatória**, incapazes de infirmar os fatos narrados, que permanecem **hígidos e juridicamente relevantes** para o deslinde da controvérsia.

II. DA CONTRADIÇÃO INSANÁVEL E DO RECONHECIMENTO TÁCITO DO VÍCIO

Evidencia-se contradição lógica e condutual na tese da Reclamada. Ao sustentar a higidez da prestação do serviço enquanto, simultaneamente, admite ter procedido à **substituição do produto**, a fornecedora incorre em comportamento contraditório, o que consubstancia **reconhecimento tácito da existência de vício**.

Sob a ótica da epistemologia judiciária, a adoção de medida corretiva revela-se incompatível com a alegação de inexistência de irregularidade. Não subsiste razão lógica, operacional ou jurídica para a substituição de produto isento de defeito; tal conduta configura **confissão extrajudicial tácita**, além de representar adesão inequívoca à narrativa fática do consumidor.

Ademais, tal postura viola o princípio da boa-fé objetiva, especialmente na vertente do **venire contra factum proprium**, vedando-se o comportamento contraditório. A tentativa de negar, em sede administrativa, aquilo que foi reconhecido no plano fático evidencia não apenas fragilidade argumentativa, mas verdadeira inconsistência defensiva, reforçando a verossimilhança das alegações e a incidência da responsabilidade objetiva pelo vício do serviço, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

III. DA CONSTATAÇÃO FÁTICA *IN LOCO*: DO RECONHECIMENTO ADMINISTRATIVO E VINCULAÇÃO DO FORNECEDOR

Ratifica-se a **materialidade do vício** mediante a **validação imediata e presencial** efetuada pela equipe da Reclamada no ato da

insurgência verbal. A falha na prestação do serviço transcende a esfera da mera **alegação unilateral**, consolidando-se como **fato admitido in loco pelos prepostos [Diego e Líder da Unidade]**, agentes responsáveis pelo **controle de qualidade** e pela **autoridade operacional** no balcão de atendimento.

Sob o prisma da **Teoria da Aparência** e da **responsabilidade civil objetiva**, os atos e afirmações dos prepostos vinculam **juridicamente a empresa** (Art. 34, CDC). A **verificação ocular** e a subsequente **chancela pela liderança da unidade** operam como **confissão extrajudicial tácita**, transmutando o vício em **fato incontroverso**, o qual prescinde de **dilação probatória adicional** (Art. 374, III, CPC, aplicado subsidiariamente).

Por corolário, qualquer tentativa ulterior de negar a irregularidade em sede administrativa configura **comportamento contraditório** em relação à realidade fática estabelecida no atendimento originário. A **validação perante o consumidor** pela equipe de linha de frente da Reclamada **exaure a discussão acerca da existência do defeito**, remanescendo a este Órgão o **dever de sancionamento da conduta** e a **garantia da reparação integral dos danos**.

IV. DA OMISSÃO PROBATÓRIA E DA EXIBIÇÃO DE REGISTROS DE CFTV: APLICAÇÃO DO ART. 400 DO CPC

Verifica-se que a Reclamada fundamenta sua defesa em suposta **“análise interna”** de imagens de monitoramento (CFTV), contudo, **abstém-se deliberadamente de colacionar tais registros aos autos**. Tal conduta configura **prova unilateral e inacessível**,

desprovida do crivo do contraditório e, portanto, **juridicamente irrelevante**.

Sob a égide da **Epistemologia Judiciária**, se a Reclamada detém o **monopólio da prova tecnológica** e alega ter verificado a regularidade do serviço por meio de câmeras, **incumbe-lhe o dever de exibir o conteúdo integral das gravações**. A mera afirmação de que **“analisou as imagens”** não supre o ônus probatório, constituindo apenas tentativa de indução ao erro deste Órgão Administrativo.

Nessa perspectiva, requer-se a **exibição dos registros de CFTV** correspondentes ao período do atendimento, sob pena de incidência do **art. 400 do Código de Processo Civil** (aplicado subsidiariamente). A **recusa ou omissão** na apresentação das imagens implica na **presunção de veracidade dos fatos narrados pelo consumidor**, uma vez que a Reclamada, ao reter evidência crucial sob sua custódia, impede a verificação da **verdade real** e viola o **dever de colaboração processual**.

V. DA DISTINÇÃO ENTRE CONSUMO E ACEITAÇÃO: ESTADO DE NECESSIDADE E VÍCIO POR INSEGURANÇA

Rechaça-se, por imperativo lógico, a tese de que a **ingestão parcial do produto** importe em **aceitação tácita de sua qualidade** ou na **inexistência de vício**. No contexto da **Psicologia Forense** e da **Axiologia do Dano**, o consumo nessas circunstâncias não configura **fruição do serviço**, mas sim **estado de necessidade alimentar** e **tentativa de mitigação de conflito** em ambiente público.

O fato de o consumidor ter ingerido parte do alimento deve-se exclusivamente à **premência biológica da fome** e ao intuito de **evitar o agravamento da celeuma** no estabelecimento. Contudo, tal ato **não apaga a materialidade do vício**, especialmente no que tange ao **produto destinado à genitora**, o qual apresentava-se **absolutamente intragável** — fato este, **confirmado e validado pela própria equipe de linha de frente da Reclamada**.

Sob a ótica da **Engenharia de Produção**, a **quebra do protocolo sanitário** e a **falha na execução** tornam o produto **impróprio para o consumo** (Art. 18, § 6º, II, CDC), independentemente da quantidade ingerida. O **consumo parcial**, sob coação das circunstâncias, **não opera a purgação do vício**; ao contrário, **agrava a responsabilidade da fornecedora**, que expôs o consumidor e sua família ao risco de ingestão de alimento **comprovadamente defeituoso**.

VI. DOS PADRÕES MÍNIMOS DE SEGURANÇA ALIMENTAR: DEVER ANEXO E INEGOCIÁVEL DE HIGIENE

Impõe-se o rechaço à tentativa da Reclamada de descaracterizar a gravidade do vício como se este fosse fruto de **“exigência subjetiva”** do consumidor. Sob a ótica da **Engenharia de Produção**, a manutenção de **superfícies de cocção limpas** (chapa limpa) e a **integridade organoléptica dos insumos** (batata fresca) não constituem diferenciais de qualidade, mas sim **requisitos mandatórios de segurança alimentar**.

Nos termos do **art. 6º, inciso I, do CDC**, a proteção da **vida, saúde e segurança** é direito básico do consumidor. A **falha na**

higienização e a entrega de produto em **desconformidade com o padrão técnico esperado** configuram **vício de qualidade por insegurança**, tornando o alimento **intrinsecamente impróprio para o consumo** (Art. 18, § 6º, II, CDC).

Portanto, a reiteração do vício — mesmo após **alerta do consumidor** — revela **quebra deliberada do protocolo sanitário**. Não se trata de mero capricho do reclamante, mas do **exercício do direito à incolumidade física**. A entrega de produto **carbonizado, contaminado por resíduos de cocções anteriores** ou com **sinais de degradação temporal** viola o **dever anexo de segurança**, gerando a **responsabilidade objetiva do fornecedor** pela exposição da unidade familiar a **risco desnecessário**.

VII. DOS INDÍCIOS DE PRÁTICA IRREGULAR: REAPROVEITAMENTO TÉCNICO E VIOLAÇÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR

Suscita-se a ocorrência de **prática sistêmica de refritura e reaproveitamento de insumos**, conduta que afronta as **normas técnicas de vigilância sanitária** e a legítima **expectativa do consumidor**. A entrega de produto com **características sensoriais degradadas** (excesso de oleosidade, rigidez fibrilar e oxidação lipídica) constitui **evidência técnica** de que o alimento não foi processado em conformidade com o pedido, mas sim **reaquecido ou reprocessado**.

Sob a ótica da **Engenharia de Produção**, tal procedimento visa à **redução artificial de custos operacionais e desperdício**, em detrimento da **saúde pública** e da **qualidade contratada**. A tentativa de apresentar como **“fresco”** um insumo que claramente sofreu

duplo processamento térmico configura **vício de qualidade por inadequação** (Art. 18, CDC) e, no limite, **publicidade enganosa** por omissão de característica essencial do produto.

Ademais, a **reiteração desta conduta** — mesmo após a **insurgência do reclamante no local** — demonstra **dolo eventual** na gestão da unidade. A Reclamada assume o risco de causar **danos à saúde do consumidor e de sua família** ao negligenciar o **binômio tempo-temperatura** e a integridade dos **óleos vegetais utilizados**. Tal prática não deve ser considerada isoladamente, mas como um **desvio de protocolo de qualidade** que exige **intervenção administrativa rigorosa** para coibir o enriquecimento sem causa, fundado na degradação do **padrão alimentar** oferecido ao mercado.

VIII. DA MATERIALIDADE DA INJÚRIA: A PREVALÊNCIA DA FÉ PÚBLICA SOBRE A NARRATIVA UNILATERAL

A **materialidade da ofensa à honra** — tipificada como **Injúria (Art. 140, CP)** — encontra-se devidamente consubstanciada no **Boletim de Ocorrência anexo**, lavrado perante **autoridade policial competente**. Diferente da **“versão interna”** apresentada pela Reclamada, o referido documento é revestido de **fé pública**, gozando de **presunção relativa de veracidade (juris tantum)**, a qual só pode ser elidida mediante **prova robusta em contrário**, elemento este **inexistente nos autos**.

Sob o prisma do **Direito Probatório**, a tentativa da Reclamada de desqualificar o relato contido no B.O. constitui **manobra inócua**. Enquanto a fornecedora se limita a **negações genéricas** em peça administrativa subscrita por quem não presenciou os fatos, o **registro policial** documenta a narrativa **contemporânea ao evento**,

amparada pela seriedade das sanções penais por **falsa comunicação de crime**, conferindo ao documento **densidade fiduciária superior**.

Ademais, a **subsunção do fato à norma** é clara: a atribuição do epíteto “**mau caráter**” em ambiente de consumo **atenta contra a dignidade e o decoro** do reclamante, caracterizando **dano moral in re ipsa**. A existência do **Boletim de Ocorrência** cristaliza o **nexo causal** entre a conduta do preposto e a **lesão à honra subjetiva**, tornando a “**versão de balcão**” da empresa **juridicamente irrelevante** frente ao documento oficial que materializa a indignação e a busca por **tutela estatal** realizada pelo consumidor.

IX. DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA: A CULPA *IN ELIGENDO* E *IN VIGILANDO* DO FORNECEDOR

A responsabilização da Reclamada independe da verificação de culpa, alicerçando-se no **Risco do Empreendimento**. Sob a égide do **Art. 14 do CDC**, o fornecedor responde **objetivamente** pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço, o que abrange não apenas a impropriedade do produto alimentar, mas também o tratamento ultrajante dispensado ao consumidor.

Nesse contexto, a integração entre os **Arts. 14 e 34 do CDC** estabelece um nexo inafastável: o fornecedor é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos e representantes. A conduta ofensiva do funcionário, somada à omissão da liderança em mediar o conflito e garantir o padrão de qualidade, caracteriza uma falha sistêmica. A empresa responde pela **culpa in eligendo** (má escolha do funcionário) e **in vigilando** (falha na fiscalização e treinamento), elementos que, embora prescindíveis para a

responsabilidade objetiva, reforçam a gravidade do dano moral experimentado.

Ademais, a tentativa de segregar a responsabilidade da unidade daquela da franqueadora ou do grupo econômico (**Arcos Dourados S.A.**) esbarra no **Princípio da Solidariedade (Art. 7º, parágrafo único, CDC)**. Quem auferir os lucros da exploração comercial deve, por corolário lógico e jurídico, suportar os ônus decorrentes da má prestação do serviço e da violação dos direitos da personalidade do consumidor. A omissão da liderança no local do fato não é mera falha individual, mas a **materialização da negligência institucional** da Reclamada frente aos seus deveres anexos de conduta e proteção.

X. DO CONSTRANGIMENTO E DA EXPOSIÇÃO PÚBLICA: A MAXIMIZAÇÃO DO DANO EXTRA-PATRIMONIAL

A gravidade da conduta da Reclamada é potencializada pelo fator da **publicidade**, uma vez que o tratamento aviltante e a imputação injuriosa ocorreram em ambiente comercial de fluxo intenso, sob a percepção de **clientes e colaboradores**. Sob a ótica da **Psicologia Forense**, a presença de terceiros (espectadores) atua como amplificador do **abalo psíquico**, transmutando a ofensa privada em uma **exposição vexatória pública**.

O dano à **honra subjetiva** do Reclamante é agravado pelo sentimento de **impotência e humilhação** decorrentes do escrutínio alheio. No plano da **Axiologia do Dano**, a lesão não se limita ao conteúdo da palavra proferida, mas abrange o cenário de **degradação da dignidade humana** em que o Consumidor foi

inserido. A publicidade da ofensa rompe a barreira do "mero aborrecimento", configurando o que a doutrina moderna classifica como **violência psicológica incidental**.

Dessa forma, a reiteração da falha e o desrespeito perante o público presente impõem uma **graduação superior na fixação do caráter punitivo-pedagógico da sanção administrativa**. A Reclamada, ao permitir que seus prepostos submetessem o Consumidor a tal nível de constrangimento, violou o **dever de urbanidade** e o **direito básico à dignidade**, tornando imperativa a **reparação integral pelo dano moral in re ipsa**, cuja intensidade é mensurada pela extensão da **publicidade do ato ilícito**.

XI. DA VACUIDADE DO CANAL DE ÉTICA E DO DESCASO INSTITUCIONAL: OMISSÃO DO DEVER DE AUTOCONTROLE

Configura-se o **descaso institucional** da Reclamada ante a absoluta inoperância de seus **mecanismos internos de apuração**. A provocação do **Canal de Ética** pelo Consumidor não resultou em uma **investigação efetiva**, mas em um **silêncio administrativo** que corrobora a **conivência da estrutura corporativa** com o ato ilícito perpetrado na unidade física.

Sob a ótica do **Compliance Consumerista** e da **Teoria da Integridade Corporativa**, a existência de canais de denúncia impõe ao fornecedor o dever de **resolutividade** e **transparência**. A ausência de uma **resposta fundamentada** ou de **medidas disciplinares tangíveis** demonstra que tais mecanismos operam como mera **"maquiagem ética"** (**ethics washing**), destinados a simular conformidade que não se verifica na prática. Tal omissão caracteriza a

culpa in vigilando em nível institucional, elevando a **responsabilidade objetiva** da fornecedora.

Nessa perspectiva, a falha na apuração interna retira da Reclamada qualquer alegação de **boa-fé** ou de "**fato isolado**". Ao ignorar o alerta do Consumidor sobre a **injúria** e o **vício do serviço**, a governança da empresa ratificou a conduta de seus prepostos, transformando o erro individual em uma **política de omissão sistêmica**. Este cenário impõe a **majoração da sanção administrativa**, dado que a Reclamada, detendo os meios para **sanar a lesão** e **punir o desvio**, optou pela **inércia**, agravando o **desvio produtivo** e a **sensação de impunidade** do Consumidor.

XII. DA CONFIGURAÇÃO DO DESVIO PRODUTIVO: A LESÃO AO TEMPO ÚTIL E EXISTENCIAL

A conduta da Reclamada impôs ao Consumidor um **gravame** que transcende o **vício do produto**: o **desvio produtivo forçado**. Diante da inércia e do **descaso da fornecedora** em solucionar o impasse de forma imediata e digna, o Reclamante viu-se compelido a subtrair **tempo de suas atividades vitais, profissionais e familiares** para percorrer uma **via crucis administrativa**, envolvendo o acionamento do **Canal de Ética**, a lavratura de **Boletim de Ocorrência** e a abertura de **reclamação junto ao Procon/SP**.

Sob a ótica da **Psicologia Forense** e do **Direito Civil Contemporâneo**, o **tempo** é um recurso finito e insubstituível. A "**perda de tempo útil**" configura **dano autônomo**, pois a Reclamada, ao não oferecer uma **solução eficiente** no balcão e ao permitir a escalada do conflito por meio de **ofensas**, transferiu ao Consumidor o **ônus de uma gestão de crise** que competia exclusivamente ao

fornecedor. Tal postura caracteriza uma **expropriação do tempo de vida** do Reclamante.

Portanto, a **resistência injustificada** da Reclamada em reconhecer o **vício** e a **injúria** perpetrada por seu preposto retirou do Consumidor a **liberdade de dispor de seu tempo** conforme sua conveniência. Este cenário consolida o **dever de indenizar e sancionar**, uma vez que o **desvio produtivo** é a prova cabal da **falha sistêmica no pós-venda** e do desrespeito à **dignidade da pessoa humana**, que foi obrigada a demandar a observância de direitos básicos em múltiplos órgãos estatais e internos.

XIII. DA CONCLUSÃO LÓGICA E JURÍDICA: A INSUBSISTÊNCIA DA TESE DEFENSIVA

Ante o exposto, resta **evidente** que a Reclamada **falhou miseravelmente** em colacionar aos autos qualquer **elemento de prova** apto a sustentar sua versão ou a infirmar a **materialidade dos danos**. Sob o prisma da **Epistemologia Judiciária**, o **silêncio probatório** da fornecedora — manifesto na **não exibição das imagens de CFTV** e na ausência de **contraprova técnica** — opera como **confissão ficta** e ratifica a **verossimilhança da narrativa autoral**.

O cotejo analítico entre a densidade do **Boletim de Ocorrência** (fé pública) e a "versão interna" da empresa revela uma **disparidade intransponível**. A Reclamada limitou-se à **retórica evasiva**, enquanto os fatos demonstram a ocorrência de **vício por insegurança alimentar, injúria por preposto e descaso institucional** no pós-venda. A estrutura do **silogismo jurídico** é, portanto, inafastável:

uma vez provada a **conduta ilícita** e não demonstrada qualquer **excludente de responsabilidade**, a **condenação** é o **corolário lógico da justiça**.

Em última análise, a **procedência da presente reclamação** é medida imperativa não apenas para a **reparação do dano individual**, mas para a preservação da **função social do contrato** e do caráter **pedagógico das sanções administrativas**. Não se admite que o fornecedor beneficie-se de sua própria **omissão probatória**; por conseguinte, requer-se o reconhecimento da **responsabilidade objetiva** da Reclamada, com a consequente aplicação das **penalidades legais** e a garantia da **integral tutela dos direitos do Consumidor**.

XIV. DA REJEIÇÃO DA SOLUÇÃO PALIATIVA: O CONFLITO PERMANECE EM ABERTO

O Reclamante declara, para todos os fins, que **NÃO HOUVE ATENDIMENTO** à sua pretensão. A oferta de estorno do valor pago ou a mera substituição do produto são medidas **estritamente comerciais**, que não resolvem o cerne desta reclamação: **a ofensa à honra (injúria)** e o **descaso institucional do fornecedor**.

Impossibilidade de Acordo (Composição): Não houve conciliação, uma vez que a Reclamada se recusa a admitir a agressão verbal e a falha de seus prepostos. Portanto, o caso **não deve ser registrado como "resolvido"**, mas sim como **"Reclamação Não Atendida"**.

Necessidade de Histórico Negativo: Requer-se que o incidente seja registrado no prontuário da Reclamada (**Art. 44, CDC**). O Procon não

atua apenas como balcão de trocas, mas como **órgão fiscalizador**. Arquivar este processo sem punição equivaleria a premiar a empresa pelo desrespeito ao consumidor.

Poder de Polícia: Diante da materialidade da injúria (comprovada por **B.O.**) e da **sonegação de provas (CFTV)**, o Procon deve aplicar **multa administrativa** à Reclamada, garantindo que o custo da infração **desencoraje novas práticas abusivas**.

XV. DOS REQUERIMENTOS E PEDIDOS FINAIS

Diante da fragilidade da defesa e da força das provas apresentadas, requer-se:

1. Identificação dos envolvidos: Que a Reclamada forneça o **nome completo e qualificação** dos funcionários **[James e o Líder da Unidade]**, para que respondam civil e criminalmente pela **injúria proferida**.

2. Exibição de vídeos (CFTV): A entrega das **imagens das câmeras do balcão e da cozinha**. Caso a empresa não as apresente, deve-se presumir que tudo o que o Consumidor narrou **é a verdade absoluta (Art. 400, CPC)**.

3. Dados técnicos (KVS/Logs): A apresentação dos **relatórios do sistema de produção (Kitchen Video System)**, a fim de comprovar tecnicamente o **reaproveitamento ilegal de alimentos (refritura)**.

4. Retratação por escrito: Que a empresa emita **pedido de desculpas formal**, admitindo o erro e reconhecendo a **conduta inadequada do preposto**.

5. Punição e reparação: A **procedência integral da reclamação**, com aplicação de **multa administrativa** à Reclamada, reconhecimento do **Dano Moral** e do **Desvio Produtivo** (perda de tempo útil do Consumidor).

Sorocaba, 31 de Março de 2026

Victor Rodrigues Geraldi

WhatsApp: (15) 99121-9304

E-mail: victorgeraldi91@gmail.com

**ADENDO MANIFESTAÇÃO DO
CONSUMIDOR (RÉPLICA)
PROCON/SP**

PROTOCOLO Nº: 1272229/2026

RECLAMANTE: Victor Rodrigues Geraldi

RECLAMADA: Nutrigusto Comércio de
Alimentos Ltda. e Arcos Dourados S.A.

**ADENDO AO MEMORIAL DE RÉPLICA: DA REJEIÇÃO
PEREMPTÓRIA DA PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA**

VICTOR RODRIGUES GERALDI, já qualificado nos autos do protocolo em epígrafe, vem, em reforço à estratégia de litigância e pautado pelo rigor da **Epistemologia Judiciária**, apresentar este adendo para repelir qualquer tentativa de arguição de ilegitimidade passiva pela **ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS S.A. (Master Franqueada)**.

A tese de cisão de responsabilidades entre a franqueadora e a operadora local (**Nutrigusto**) configura, no âmbito do Direito do Consumidor, tentativa de indução ao erro e fraude à lei, devendo ser integralmente rejeitada pelos fundamentos a seguir expostos:

I. DA TEORIA DA APARÊNCIA E DA CONFIANÇA LEGÍTIMA (BOA-FÉ OBJETIVA)

A marca **“McDonald’s”** atua como signo unívoco e indivisível no mercado. O consumidor estabelece relação jurídica com a marca global, independentemente da estrutura societária interna do sistema de franquia.

A **Teoria da Aparência** sustenta que a percepção do público é vinculante: a apresentação da marca comum gera **responsabilidade objetiva** de todos os integrantes da rede. Qualquer tentativa de afastar a responsabilidade com base em contratos internos de franquia fere o princípio da **Confiança Legítima**, pilar da boa-fé objetiva insculpida no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

II. DO VÍNCULO DE SOLIDARIEDADE EX LEGE (ARTS. 7º, 25 E 34 DO CDC)

A Responsabilidade Civil no microssistema consumerista é pautada pela **solidariedade absoluta** da cadeia de fornecimento. Nos termos do **Art. 7º, parágrafo único, e do Art. 25, § 1º, do CDC**, todos aqueles que lucram com a exploração da marca respondem objetivamente pelos danos causados.

Ademais, o **Art. 34 do CDC** estabelece que “*o fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos*”. Sendo a Nutrigusto uma operadora que utiliza os manuais, sistemas de produção (KVS) e protocolos éticos da Arcos Dourados S.A., esta última detém o **dever de vigilância (culpa in vigilando)** e a responsabilidade integral pelo fato do serviço.

III. DA ENGENHARIA DE PRODUÇÃO E DO CONTROLE DE QUALIDADE SISTÊMICO

Resta comprovado que a Arcos Dourados S.A. detém o **monopólio técnico** dos processos. O manual de “Normas de Conduta nos Negócios” colacionado aos autos é de emissão direta da *Arcos Dorados Holdings Inc.*.

Se a franqueadora dita o *modus operandi*, o tempo de cocção e os protocolos de urbanidade, ela é a **garantidora técnica da conformidade**. A falha estrutural do produto, bem como a agressão verbal tipificada como

injúria (Art. 140, CP), são evidências de quebra no controle de qualidade sistêmico, cuja responsabilidade não pode ser terceirizada.

IV. DAS IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E DO DESVIO PRODUTIVO

A aceitação da ilegitimidade passiva resultaria em manifesto cerceamento de defesa. O **Canal de Ética (Resguarda)** da franqueadora recebe denúncias sobre *atos* ocorridos na unidade Nutrigusto, confirmando a **integração operacional** para fins de responsabilidade civil.

Compelir o consumidor a identificar individualmente cada franqueado agrava o **Desvio Produtivo**, causando dano pelo **tempo vital desperdiçado**, o que reforça a necessidade de manutenção da franqueadora no polo passivo.

V. CONCLUSÃO DEDUTIVA

Ante o exposto, requer-se:

1. O **afastamento imediato** da preliminar de ilegitimidade passiva;
2. A declaração de **responsabilidade solidária** da Arcos Dourados S.A. pelos danos materiais e extrapatrimoniais;
3. O reconhecimento de que qualquer resistência ao enfrentamento do mérito configura **litigância de má-fé**, ensejando a majoração das sanções administrativas.

Sorocaba, 31 de Março de 2026

Victor Rodrigues Geraldi

WhatsApp: (15) 99121-9304

E-mail: victorgeraldi91@gmail.com

< Seu pedido

 **Prontos para preparar seu pedido**
Indique como deseja receber

 **Já recebemos seu pedido**
Confirmado às 23:34

 **Preparando seu pedido**
Você está a um momento de aproveitá-lo

 **Pedido entregue**
Conte pra gente como foi a experiência

 Avaliar

Comprar novamente

 Entrega na mesa

116

Pedido nº 69bb60c7a164d59b2afae28 



Seu pedido

3 produtos

1x 2X1 Cheeseburger R\$ 11,90

Cheeseburger
Cheeseburger

1x 2 Sanduíches Clássicos + McFritas Médias + Refrigerante Refil R\$ 44,90

Big Mac
Quarterão com Queijo
McFritas Média
Coca-Cola Refil (400ml)



< Histórico de pedidos

Entregues

Cancelado

Sem avaliar

Hoje

 **Av. Dr. Armando Pannunzio,, s/n** >

Pedido entregue 19/03/2026

 Avaliar

Comprar novamente

 **Av. Dr. Armando Pannunzio,, s/n** >

Pedido entregue 19/03/2026

 Avaliar

Este mês

 **Av. Dr. Armando Pannunzio,, s/n** >

Pedido entregue 18/03/2026

 Avaliar

Comprar novamente

 **Av. Dr. Armando Pannunzio,, s/n** >

Pedido entregue 02/03/2026

 **Av. Dr. Armando Pannunzio,, s/n** >

Pedido entregue 02/03/2026

Comprar novamente

 **Av. Dr. Armando Pannunzio,, s/n** >

Pedido entregue 02/03/2026



Home



Cupons



MeuM



Minha conta

< Informações pessoais



Nome e sobrenome
Victor Rodrigues Geraldi



Telefone
+55 15991219304



Data de nascimento
17/06/1991



Documento de identidade
39702550823



Veículo
Dados não fornecidos





Comprovante de Pix

18/mar/2026 - 23:36:04

Valor

R\$ 92,70

Para

**NUTRIGUSTO
COMERCIO DE
ALIMENTOS LTDA.**

15.344.714/0001-94

ADYEN LATIN AMERICA

De

**SANDRA REGINA
RODRIGUES GERALDI**

***.031.938-**

PICPAY

ID da transação

E22896431202603190235M2uvbYO5p
T9



PicPay Instituição de Pagamento S.A

CNPJ nº 22.896.431/0001-10.

Ouvidoria:

0800 025 2000 (dias úteis de 09h às 18h)

SAC: 0800 025 8000

Canais de atendimento em libras:

pessoalize.callvideo.io/picpay