



À

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

Nº de Atendimento: 2501056400100063302

Reclamante: Regina Célia Carvalho da Conceição

Reclamada: Construtora Fontenelle Construções Ltda.

FONTENELLE CONSTRUÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 22.196.558/0001-27, com sede na Rua Tomás Pompeu, n. 144, sala 501, bairro Meireles - Fortaleza/CE - CEP. 60.160-080, por seus advogados que esta subscrevem, vem, respeitosamente, perante V. Senhoria, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA**, em face da Reclamação Administrativa proposta por **REGINA CÉLIA CARVALHO DA CONCEIÇÃO**, pelos fatos e argumentos jurídicos que passa a expor:

I - BREVE SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Resta incontroverso que o imóvel adquirido pela Reclamante foi objeto de financiamento bancário pela **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, tal circunstância por si só denota que o imóvel foi objeto de vistoria pela instituição bancária, atestando que no momento da aprovação do financiamento encontrava-se sem qualquer vício.

Portanto, resta impossível que os supostos vícios sejam pré existentes à posse/uso da Reclamante ou contemporâneos à sua aquisição.

É cediço que a vistoria do imóvel objeto de financiamento bancário é uma das etapas que sucede a análise/aprovação do crédito do devedor, sendo esta realizada por profissionais (em regra empresas) de engenharia, ou seja, competentes para certificar, por meio de laudo, o real "status" do imóvel.

A vistoria tem como objetivo garantir a segurança do financiamento, vez que o imóvel passar a ser a garantia da operação de crédito, o qual é leilado em caso de inadimplência do devedor, de modo que, é obrigatório que o laudo siga a metodologia definida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, fazendo constar: a) Condições estruturais; b) Tamanho; c) Estado de conservação; d) Possíveis vícios de construção; e) Condições de salubridade e funcionalidade.

Tanto a parte interna quanto a parte externa da propriedade passam por análise. No laudo de vistoria técnica do imóvel consta o detalhamento das condições de pinturas, possíveis rachaduras, sistemas hidráulico e elétrico e demais detalhes. Ex:

- **Revestimento:** Os revestimentos de piso, azulejo e paredes são analisados durante a vistoria. No documento, é atestado se há rachaduras nas paredes ou se há alguma peça de azulejo ou piso faltando no imóvel. É visto, ainda, se há algum defeito nas cerâmicas utilizadas, manchas, pontos de mofo e possíveis imperfeições nos pisos — quando de materiais como madeira — assim como falhas ou falta de rejuntas, **o que não foi apontado, razão pela qual o imóvel foi aceito como garantia ao financiamento.**

- **Pintura:** Na pintura externa e interna são estudadas a presença de manchas ou pontos de bolor (que podem indicar pontos de infiltração). É visto, ainda, se as paredes não possuem estufamento ou ondulações, **o que não foi apontado, razão pela qual o imóvel foi aceito como garantia ao financiamento.**

- **Fachada:** Tudo que envolve a segurança do imóvel — como portas, janelas, portões e grades — é verificado. Desde seu funcionamento, como portões automáticos, até seu estado de conservação são detalhados no laudo de vistoria do imóvel, **não sendo apontado qualquer problema.**

Em caso de qualquer irregularidade/vício e/ou outro problema a construtora, no caso a Reclamada, é imediatamente comunicada para sanear a questão, visando a aprovação do financiamento, o que é de interesse total da vendedora, entretanto, no presente caso o financiamento foi perfeitamente aprovado pela instituição bancária, mediante apresentação do laudo técnico de vistoria, onde não constatou qualquer irregularidade.

II - DA CULPA EXCLUSIVA DA RECLAMANTE - AUSÊNCIA DE BENFEITORIAS NECESSÁRIAS DURANTE A POSSE PARA MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DO IMÓVEL

No bem da verdade, deveria a Reclamante zelar pelo imóvel, se assim o tivesse feito o resultado indesejado não teria ocorrido, desqualificando qualquer ilicitude prevista no Código de Defesa do Consumidor que descreve a ocorrência de vício do produto expressamente quando:

Art. 12 (...)

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
 - II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
 - III - a época em que foi colocado em circulação.
- (...)

Art. 18 (...)

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

- I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;
- II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
- III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

No presente caso, trata-se de culpa exclusiva da Reclamante, excluindo totalmente a responsabilidade da Reclamada. A doutrina ao lecionar sobre o tema, esclarece sobre esta excludente de responsabilidade:

"A terceira excludente de responsabilidade admitida expressamente pelo CDC (artigo 12, § 3º, III, e artigo 14, § 3º, II) é a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa exclusiva de terceiro. Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso.125 No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica." (MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor - Editora RT, 2016. versão e-book, 3.2.4.3. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro).

Portanto, não enquadrado o produto nos referidos dispositivos legais, bem como, diante da inequívoca culpa da Reclamante no mau uso do produto, inexistente ato ilícito por parte da Reclamada, restando incontroverso a perda da garantia, conforme precedentes sobre o tema:



RECURSO INOMINADO. DEFESA DO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE VÍCIO NO PRODUTO. INEXISTÊNCIA DE VÍCIO DO PRODUTO. LAUDO COMPROBATÓRIO DE PERDA DA GARANTIA POR MAU USO. FATO QUE EXCLUI A RESPONSABILIDADE DA RÉ. DANO MATERIAL E MORAL NÃO CONFIGURADO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (...). (TJ-BA, Classe: Recurso Inominado, Número do Processo: 0032875-78.2018.8.05.0001, Órgão julgador: TERCEIRA TURMA RECURSAL, Relator(a): KARLA KRISTIANY MORENO DE OLIVEIRA, Publicado em: 07/08/2019)

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. INOVAÇÃO RECURSAL. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória fundada em alegado vício de produto. Sentença que julgou improcedentes os pedidos ao fundamento de que **não se trata de defeito do produto, senão de falta de habilidade técnica para compreender o manual**. Tese recursal de que a mera atualização do software do tablet não é suficiente para a solução do problema apresentado pelo aparelho, existindo defeito a ser solucionado pela assistência técnica, configura franca inovação recursal, estando obstada sua análise, sob pena de ofensa aos princípios do contraditório, da ampla defesa e da estabilização da demanda. Manutenção da sentença. RECURSO DESPROVIDO (TJ-RJ - APL: 00183760220148190208 RIO DE JANEIRO MEIER REGIONAL 1 VARA CÍVEL, Relator: MARIA LUIZA DE FREITAS CARVALHO, Data de Julgamento: 02/08/2017, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR, Data de Publicação: 04/08/2017)

RECURSO INOMINADO. DEFESA DO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE VÍCIO NO PRODUTO. AUSÊNCIA DE PROVA DE QUE O VÍCIO PERSISTIU APÓS ENVIO A ASSISTÊNCIA TÉCNICA. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO MÍNIMA DOS FATOS ALEGADOS. ÔNUS DO FATO QUE COMPETE AO AUTOR. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. Deverá ser lido: EMENTA RECURSO INOMINADO. DEFESA DO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE VÍCIO NO PRODUTO. INEXISTÊNCIA DE VÍCIO DO PRODUTO. LAUDO COMPROBATÓRIO DE PERDA DA GARANTIA POR MAU USO. FATO QUE EXCLUI A RESPONSABILIDADE DA RÉ. DANO MATERIAL E MORAL NÃO CONFIGURADO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. P.R.I. Salvador/BA, 07 de julho 2019. KARLA KRISTIANY MORENO DE OLIVEIRA Relatora Embargos de Declaração: 0032875-78.2018.8.05.0001 Embargante: (...) Embargada: MOTOROLA MOBILITY COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA EMENTA EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. MEIO HÁBIL PARA EXTIRPAR DO JULGADO OMISSÃO, CONTRADIÇÃO, OBSCURIDADE OU DÚVIDA. VÍCIO CONSTATADO. EMBARGOS ACOLHIDOS. ACÓRDÃO CORRIGIDO. (TJ-BA, Classe: Recurso Inominado, Número do Processo: 0032875-78.2018.8.05.0001, Órgão julgador: TERCEIRA TURMA RECURSAL, Relator(a): KARLA KRISTIANY MORENO DE OLIVEIRA, Publicado em: 07/08/2019)

Ademais, a Reclamante confessa (art. 389) que realizou por conta própria reparos no imóvel, descaracterizando o sistema construtivo, ou seja, não há que se falar em garantia vejamos:

III - DESCARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA CONSTRUTIVO - PERDA DA GARANTIA POR USO DE MATERIAIS E SERVIÇOS PRÓPRIOS

Constitui condição da garantia do imóvel a correta manutenção do imóvel, em alguns casos, a não observância a alguns procedimentos legais, pode levar a perda da garantia legal. Segundo a NBR 5674

(2012) - Manutenção da edificação, no que diz respeito à manutenção preventiva correta, para imóveis habitados ou não, está passivo da perda da garantia nos seguintes casos:

Se durante o prazo de vigência da garantia não forem tomadas os cuidados de uso e realizadas as manutenções rotineiras, por profissional/empresa devidamente habilitados".

- "Se for executada reforma no imóvel ou descaracterização dos sistemas construtivos, com fornecimento de materiais e serviços pelo próprio usuário".

- "Se houver danos por mau uso, ou não se respeitar os limites admissíveis de sobrecarga nas instalações e estruturas".

- "Se não forem observados os prazos legais para a comunicação do vício ao construtor .

Portanto, resta incontroverso a desobediência da Reclamante quanto ao seu dever legal, de modo que, não há que se falar em responsabilização da Reclamada, vez a perda da garantia.

IV - DOS REPAROS REALIZADOS

Inicialmente, destaca-se que a Reclamada **já atendeu** à consumidora, realizando os seguintes serviços no imóvel: (1) **Retirada de rachaduras**; (2) **Fixação da cuba e troca da pia da churrasqueira, incluindo montagem**; (3) **Compra e instalação de nova pia em granito**; (4) **Serviço de pintura**.

A consumidora **não se opôs aos serviços prestados**, no entanto, **não assinou declaração atestando a realização e conclusão dos reparos**.

V - DA AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE POR OUTROS VÍCIOS

A construtora **desconhece a existência de outros vícios alegados**, tais como: (1) Rodapé caindo; (2) Portas de vidro desreguladas; (3) Queda do cubo da pia do banheiro; (4) Rachaduras no muro da frente.

Nenhum desses supostos problemas foi relatado pela consumidora à construtora após a realização dos reparos. Além disso, **durante a última visita técnica ao imóvel, tais vícios não foram constatados**.

Caso a consumidora tenha alegado a persistência desses vícios, caberá a ela o **ônus da prova** (art. 373, I, do CPC), demonstrando documentalmente sua existência e sua relação com a construção do imóvel.

VI - DA OBSERVÂNCIA DA GARANTIA E DA RESPONSABILIDADE DA CONSTRUTORA

A garantia do imóvel segue as diretrizes da **Tabela de Referência de Prazos de Garantia da Caixa Econômica Federal**, conforme os seguintes critérios:

- **Vícios estruturais** (comprometimento da solidez do imóvel): **garantia de 5 anos**, contados a partir do **habite-se**.
- **Vícios construtivos não estruturais**: **garantia variável entre 1 e 5 anos**, conforme o elemento afetado.

Alega a consumidora que o imóvel foi **entregue em 18/04/2022**, e a reclamação foi registrada em **28/01/2025** (2 anos e 9 meses após a entrega). Assim, **qualquer item cujo prazo de garantia seja inferior a esse período não pode ser atribuído à construtora**.



ITENS FORA DA GARANTIA (PRAZO EXPIRADO)

- Rodapé caindo – Garantia de 2 anos (Revestimento interno em argamassa, gesso ou texturas).
- Portas de vidro desreguladas – Garantia de 2 anos (Esquadrias de alumínio).
- Pintura descascando ou desbotada – Garantia de 2 anos (Acabamento de pintura).
- Cubo da pia do banheiro caiu – Garantia de 3 anos (Louças sanitárias e fixações).

Estes itens não estão mais cobertos pela garantia, sendo responsabilidade da consumidora a manutenção e eventuais reparos.

Diante disso, Se comprovada a existência dos problemas e sua relação com a construção, a construtora analisará a necessidade de reparos.

VII - DO COMPROMISSO DA CONSTRUTORA EM SOLUCIONAR O QUE É DE SUA COMPETÊNCIA

A Construtora Fontenelle Construções Ltda. reafirma seu compromisso em atender a consumidora dentro dos limites da garantia e do que for de sua responsabilidade. No entanto, não pode ser compelida a realizar reparos que não foram previamente notificados e/ou que não estejam cobertos pela garantia.

Dessa forma, a empresa se coloca à disposição para: (1) Realizar nova vistoria no imóvel, caso necessário; (2) Efetuar os reparos que estejam dentro do prazo de garantia e sejam comprovadamente decorrentes da construção; (3) Esclarecer quaisquer dúvidas junto ao PROCON e à consumidora.

VIII - DO ÔNUS DA PROVA

Inicialmente, faz-se importante frisar o que dispõe o artigo 373 do Código de Processo Civil sobre o ônus da prova, vejamos:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Ante à previsão expressa do ônus da prova dos litigantes, ressalta-se “o que compete a quem” no presente processo:

a) À Reclamante:

a.1) Existência de vícios (aparentes/ocultos); a.2) Manutenção e conservação do imóvel;

b) À Reclamada:

b.1) Inexistência de vícios; b.2) Entrega do imóvel em perfeito estado de conservação para habitação;

Portanto, verifica-se que o Reclamante não se desincumbiu do ônus probatório.

Entretanto, a Reclamada incumbiu-se do ônus probatório: a) Financiamento bancário aprovado mediante laudo de vistoria realizado por profissional competente.



Diante do exposto, a **Construtora Fontenelle Construções Ltda.** requer:

- 1 O **reconhecimento da regularidade dos serviços já realizados**, conforme comprovado na **declaração assinada pela consumidora**;
- 2 O **descarte de eventuais reclamações referentes a vícios que não foram relatados anteriormente**, cuja existência não foi constatada em vistoria;
- 3 A **observância dos prazos de garantia**, para que a empresa não seja indevidamente responsabilizada por problemas que já não são de sua competência;
- 4 Caso haja insistência da consumidora em relação a outros vícios, **seja exigida a devida prova documental** da sua existência e relação com a construção.

A empresa reitera sua **boa-fé e intenção de resolver quaisquer problemas dentro de sua alçada**, respeitando as normas vigentes e os direitos da consumidora.

Nestes termos, pede deferimento.

Maracanaú - CE, 27 de fevereiro de 2025.

Lucas de Lima Martins
OAB/SP 473.978