

**ÍNCLITO(A) PROMOTOR(A) DO PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR -
PROCON DA COMARCA DE MARACANAÚ/CE.**

DEFESA ADMINISTRATIVA

Proc.: 26.06.0564.001.00056-301

Reclamante: Rodrigo Nogueira Chaves

Reclamada: Carmais Bece Veiculos e Peças Ltda
(Jangada Automotive)

CARMAIS BECE VEICULOS E PEÇAS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 03.935.677/0001-00, sediada à Avenida Barão de Studart, nº 1630, Aldeota, Fortaleza/CE, CEP 60120-024, por meio de seus advogados que esta subscreve, estes com endereço profissional na Rua Coronel Alves Teixeira, n.º 1290, Dionísio Torres, Fortaleza/CE, CEP 60.120-001, onde receberão todas as intimações, vem, perante Vossa Excelência, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** em face da Reclamação registrada por **RODRIGO NOGUEIRA CHAVES**, pelos fundamentos faticos e juridicos que abaixo seguem.

1. DAS INTIMAÇÕES

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155



Para fins do artigo 77, inciso V, do Código de Processo Civil, requer que todas as intimações ou notificações figurem, **exclusivamente**, em nome de **JOSÉ ALEXANDRE GOIANA DE ANDRADE**, OAB/CE Nº 11.160, devendo ser publicada em Diário da Justiça ou serem encaminhadas por Aviso Recebimento - AR, para o endereço à Rua Coronel Alves Teixeira, nº 1290, Bairro Joaquim Távora, Fortaleza - Ceará, CEP: 60130-001. Requer, ainda, que sejam anotados os nomes na capa do processo, evitando-se, desta forma, cerceamento de defesa e eventual nulidade, em detrimento de todos os partícipes da relação processual.

2. DOS FATOS ALEGADOS PELO RECLAMANTE

O reclamante relata que, em **18 de maio de 2026**, deixou seu veículo na oficina da empresa reclamada para a realização de reparos no motor e em seus respectivos componentes.

Afirma que, no momento da entrega do automóvel, foi informado de que o serviço seria concluído no prazo estimado de **20 (vinte) a 30 (trinta) dias úteis**.

Sustenta que, durante a execução do reparo, manteve contato com a reclamada em diversas oportunidades para acompanhar o andamento dos serviços. Todavia, alega que, a partir de meados do mês de junho, deixou de receber informações claras acerca da manutenção, passando a obter apenas respostas genéricas e sem indicação de previsão concreta para a conclusão do reparo.

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155



Aduz que, diante da ausência de informações e da incerteza quanto ao fornecimento das peças necessárias ao conserto, sentiu-se prejudicado, especialmente porque permaneceu por período superior a um mês privado da utilização de seu veículo.

Em razão desses fatos, afirma que buscou a intervenção do PROCON, requerendo esclarecimentos detalhados acerca do andamento do reparo, bem como a conclusão do conserto do veículo no menor prazo possível.

3. DA REALIDADE DOS FATOS

Diversamente da narrativa apresentada pelo reclamante, os fatos ocorreram de forma substancialmente distinta, inexistindo qualquer conduta negligente ou desídia por parte da Reclamada.

Inicialmente, cumpre esclarecer que o veículo do consumidor foi encaminhado à assistência técnica autorizada após sofrer **alagamento**, circunstância que demandou avaliação técnica e posterior autorização da seguradora do reclamante para a **substituição integral do motor**, procedimento que, por sua natureza, depende do fornecimento do componente pela fabricante Nissan.

Logo após a autorização do reparo, a Reclamada adotou todas as providências que estavam ao seu alcance, realizando o **pedido do motor junto à montadora em 18/05/2026**. Todavia, por circunstância absolutamente alheia à sua esfera de atuação, até o presente momento a peça não foi enviada pela montadora.

B	C	D	E	F	G	H
pc_nr	pc_nrmont	pc_dtcad	pd_cd	pd_ds	pc_q	valoi
0049179	0049179	12/05/2026 0	101025R80A	MOTOR DE PISTAO (D4D), DE IGNICAO POR CE	1	19486,3

Ao identificar a demora excessiva, a concessionária permaneceu diligente e atuante, realizando sucessivos contatos com a Regional Nissan e com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), buscando regularizar o processamento do pedido e obter o envio do motor. Apesar das reiteradas tratativas administrativas, a fabricante **ainda não disponibilizou a peça nem apresentou qualquer previsão de entrega**, circunstância que inviabiliza a conclusão do reparo.

Importante destacar que nos termos do art. 32 do CDC, a concessionária não possui ingerência sobre o estoque, a fabricação ou a logística de distribuição de peças e componentes como motores pela montadora, limitando-se a solicitar o componente e acompanhar continuamente seu fornecimento. Assim, a demora verificada decorre exclusivamente de fato imputável à fabricante, não podendo ser atribuída à assistência técnica que vem adotando todas as medidas cabíveis para solucionar a demanda.

O Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em consonância com os princípios da **boa-fé objetiva, da transparência, da harmonização das relações de consumo e da cooperação entre fornecedores e consumidores**, previstos

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155



nos arts. 4º, inciso III, e 6º, inciso III, do CDC. Tais princípios impõem ao fornecedor o dever de empregar todos os esforços razoáveis para a adequada prestação do serviço, obrigação que foi integralmente observada pela Reclamada.

Embora o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor estabeleça a responsabilidade solidária dos integrantes da cadeia de fornecimento pelos vícios do produto, tal dispositivo **não pode ser interpretado como imposição de responsabilidade automática por eventos que escapam ao efetivo controle da concessionária**, especialmente quando demonstrado que esta adotou todas as providências necessárias para viabilizar o reparo, restando a conclusão do serviço condicionada ao fornecimento de peça exclusiva pela fabricante.

Cumprе ressaltar, ainda, que a Reclamada jamais se manteve inerte diante da situação. Ao contrário, buscando minimizar os transtornos enfrentados pelo consumidor e demonstrando seu compromisso com a adequada prestação dos serviços, **disponibilizou veículo reserva ao reclamante em 01/07/2026**, mesmo não sendo a responsável pela demora no fornecimento do motor.

Dessa forma, verifica-se que inexistе falha na prestação dos serviços atribuível à Reclamada. A demora na conclusão do reparo decorre de circunstância excepcional e alheia à sua atuação, consistente na ausência de processamento do pedido e de fornecimento do motor pela fabricante, que, até o presente momento, **não apresentou qualquer previsão para entrega da peça**, apesar das inúmeras cobranças e tratativas realizadas pela concessionária. Nessas condições, resta evidenciado que a Reclamada

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155



agiu com diligência, boa-fé e transparência durante todo o atendimento, inexistindo infração às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique qualquer responsabilização administrativa.

4. PRELIMINARMENTE

4.1. DA ILEGITIMIDADE PASSIVA DA RECLAMADA – RESPONSABILIDADE DA FABRICANTE PELO FORNECIMENTO DA PEÇA (ART. 32 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR)

Preliminarmente, impõe-se o reconhecimento da ilegitimidade passiva da Carmais Bece para responder pela presente reclamação administrativa, uma vez que a controvérsia instaurada pelo consumidor não decorre de qualquer falha na prestação dos serviços pela concessionária, mas exclusivamente da ausência de fornecimento da peça indispensável ao reparo do veículo.

Conforme demonstrado, o veículo sofreu alagamento, a seguradora autorizou a substituição do motor e, imediatamente após a autorização, a concessionária providenciou o pedido do componente junto à montadora. Entretanto, por circunstância inteiramente alheia à sua atuação, até o presente momento, não houve disponibilização do motor.

Como é sabido, a concessionária não possui ingerência sobre a fabricação, o estoque, a logística ou a distribuição de motores, limitando-se a solicitar a

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155



peça e acompanhar o respectivo fornecimento. Dessa forma, não detém qualquer poder para compelir a fabricante a disponibilizar o componente necessário ao reparo.

A propósito, o próprio Código de Defesa do Consumidor atribui aos fabricantes e importadores a responsabilidade pela manutenção da oferta de peças de reposição, conforme dispõe expressamente o art. 32:

Art. 32, CDC. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Dessa forma, eventual indisponibilidade temporária de peças, atrasos logísticos ou questões relacionadas ao fornecimento de componentes constituem fatos inerentes à cadeia de produção e distribuição da fabricante, não podendo ser imputados à concessionária que, na hipótese, atuou exclusivamente como prestadora de assistência técnica autorizada.

A jurisprudência em casos análogos, assim já se posicionou:

TJ-SP

AC: 10372491220178260506 SP 1037249-12.2017.8.26.0506, Relator: Kioitsi Chicuta, Data de Julgamento: 05/02/2020, 32ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 05/02/2020.

Bem móvel. Prestação de serviços. Veículo danificado por árvore e demora no conserto por ausência de peças de reposição em prazo razoável. Pedido de indenização por danos materiais e morais em face da fabricante e da concessionária. Sentença de parcial procedência. Demora superior a dois meses para a entrega das peças que não pode ser imputada à

concessionária. O dever de manter peças de reposição obriga o fabricante e o importador, não obrigando o distribuidor. Incidência do art. 32 do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade apenas da fabricante. [...]. A responsabilidade solidária da concessionária não é aferida, pois atua na condição de prestadora de serviços de conserto, sendo mera distribuidora das peças requisitadas, não sendo responsável pela falta no mercado, decorrente do não fornecimento pela fabricante, este sim, indicado expressamente na disposição do art. 32 do CDC. [...]. - g/n

TJ-SP

APL: 10079932120158260562 SP 1007993-21.2015.8.26.0562, Relator: Pedro Baccarat, Data de Julgamento: 24/08/2016, 36ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 24/08/2016.

Consumidor. Ação de indenização por lucros cessantes decorrentes da demora no conserto de veículo, provocada pelo atraso na entrega de peças de reposição. **Demanda movida em face da concessionária. Ilegitimidade passiva. Responsabilidade da fabricante. Art. 32 do CDC.** Inexistência de comprovação da causa da demora. Ação improcedente. Recurso provido. - g/n

Assim, considerando que a pretensão deduzida pelo Reclamante está diretamente relacionada à disponibilização de peças pela fabricante, matéria sobre a qual a concessionária não detém qualquer poder de gestão ou controle, resta evidenciada sua ilegitimidade para responder isoladamente pelos fatos narrados na reclamação.

Por tais razões, requer-se o reconhecimento da ilegitimidade passiva da Carmais Bece, com sua exclusão da presente reclamação administrativa ou, subsidiariamente, o reconhecimento de que eventual responsabilidade pelo atraso no fornecimento da peça é exclusiva da fabricante Nissan, a quem compete, por força do art.

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155



32 do Código de Defesa do Consumidor, assegurar a disponibilização dos componentes necessários ao reparo do veículo.

5. DO MÉRITO.

5.1. DA INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – DEMORA DECORRENTE DE FATO ALHEIO À ATUAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

A reclamação apresentada pelo consumidor parte da premissa de que a demora na conclusão do reparo decorreu de desídia da concessionária, circunstância que não corresponde à realidade dos fatos.

Inicialmente, cumpre esclarecer que o veículo do reclamante sofreu **alagamento**, situação que demandou vistoria da seguradora e posterior autorização para substituição completa do motor, reparo de elevada complexidade técnica e que depende, necessariamente, do fornecimento do conjunto mecânico pela fabricante Nissan.

Após a autorização do reparo, a concessionária adotou todas as providências que lhe competiam, realizando o **pedido do motor junto à montadora em 12/05/2026, sob o nº 49179**.

Entretanto, por circunstância exclusivamente imputável à fabricante, o referido pedido **não foi processado pelo sistema da montadora**, impedindo o envio do componente indispensável à execução do reparo.

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155



Verificada essa inconsistência, a concessionária não permaneceu inerte.

Ao contrário, passou a manter sucessivos contatos com a fabricante, acionando a Regional Nissan e o Serviço de Atendimento ao Cliente, mediante o **caso nº 507958**, buscando regularizar o processamento do pedido e obter previsão para fornecimento do motor.

Os registros internos de atendimento demonstram que, inclusive nos dias **24/07/2026**, foram reiteradas solicitações ao Regional Nissan, informando que o pedido permanecia sem processamento e requerendo providências urgentes para liberação do motor, diante da ausência de previsão de entrega e da insatisfação do consumidor.

Portanto, a demora verificada não decorreu de qualquer omissão da concessionária, mas exclusivamente da indisponibilidade da peça e da falha operacional da própria fabricante em processar o pedido regularmente.

É importante destacar que a concessionária **não possui autonomia para fabricar, disponibilizar ou antecipar o envio de motores**, limitando-se a solicitar a peça à montadora e acompanhar continuamente seu fornecimento.

O Código de Defesa do Consumidor impõe aos fornecedores o dever de prestar assistência adequada (arts. 4º, III, e 6º, III), obrigação que foi integralmente observada pela reclamada, que:

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155



- recebeu o veículo e iniciou imediatamente os procedimentos necessários;
- providenciou o pedido do motor junto à montadora;
- identificou que o pedido não havia sido processado;
- instaurou diversas tratativas administrativas perante a Regional Nissan e o SAC, inclusive mediante o caso nº 507958;
- reiterou sucessivas cobranças para regularização do fornecimento da peça;
- manteve o consumidor informado acerca da pendência existente;
- disponibilizou veículo reserva enquanto aguardava a entrega do motor.

Não houve, portanto, qualquer negativa de garantia, abandono do atendimento ou recusa em reparar o veículo.

Ao revés, verifica-se atuação diligente e compatível com os deveres anexos da boa-fé objetiva previstos nos arts. 421 e 422 do Código Civil.

Não se pode imputar responsabilidade administrativa à concessionária por circunstância que foge completamente ao seu domínio, sobretudo quando demonstrado que o atraso decorreu de falha da fabricante no processamento do pedido da peça, situação que vem sendo objeto de contínuas cobranças pela própria assistência técnica.

A responsabilidade prevista no art. 18 do Código de Defesa do Consumidor não pode ser interpretada como garantia absoluta de disponibilidade imediata de componentes cuja fabricação e distribuição são atribuições exclusivas da montadora.

No caso concreto, inexistente qualquer elemento que demonstre negligência da Carmais Bece. Ao contrário, todos os documentos constantes dos autos evidenciam atuação contínua, diligente e colaborativa na tentativa de solucionar a demanda da forma mais célere possível.

Dessa forma, eventual demora na conclusão do reparo decorre de fato alheio à esfera de atuação da concessionária, inexistindo infração às normas consumeristas ou fundamento para aplicação de qualquer penalidade administrativa.

5.2. DA OFERTA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO. RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA FABRICANTE. INTELIGÊNCIA DO ART. 32 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Cumprido destacar que a controvérsia instaurada pelo reclamante decorre exclusivamente da indisponibilidade do motor necessário ao reparo do veículo, situação que não pode ser imputada à Reclamada, por se tratar de obrigação legal atribuída à fabricante.

Com efeito, o art. 32 do Código de Defesa do Consumidor estabelece expressamente que compete aos fabricantes e importadores assegurar a oferta de

componentes e peças de reposição enquanto perdurar a fabricação ou importação do produto, dispondo:

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

A interpretação do referido dispositivo não deixa dúvidas de que a responsabilidade pela fabricação, manutenção de estoque, processamento dos pedidos e disponibilização das peças de reposição recai sobre a fabricante Nissan, e não sobre a concessionária autorizada.

No caso concreto, a Carmais Bece atuou com toda a diligência exigida, realizando o pedido do motor junto à montadora em tempo oportuno. Entretanto, por razões exclusivamente imputáveis à fabricante, o pedido não foi processado, impedindo o envio do componente indispensável à conclusão do reparo.

Diante dessa situação, a concessionária não permaneceu inerte. Ao contrário, realizou sucessivos contatos com a Regional Nissan e com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), por meio do caso nº 507958, buscando a regularização do pedido e a disponibilização da peça. Todavia, até o presente momento, a fabricante não forneceu o motor nem apresentou qualquer previsão para sua entrega, circunstância completamente alheia à esfera de atuação da Reclamada.

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155



É importante ressaltar que a Carmais Bece é mera concessionária e assistência técnica autorizada, não exercendo atividade de fabricação, importação, armazenamento ou distribuição de motores e demais componentes da marca Nissan. Por essa razão, não possui qualquer ingerência sobre o estoque da fabricante ou sobre sua logística de fornecimento, tampouco meios para compelir a montadora a disponibilizar a peça solicitada.

Não se pode admitir que a concessionária seja responsabilizada por obrigação que a própria legislação consumerista atribui exclusivamente ao fabricante, sobretudo quando restou demonstrado que todas as providências cabíveis foram tempestivamente adotadas, permanecendo o reparo pendente unicamente em razão da ausência de fornecimento do motor pela Nissan.

Dessa forma, evidencia-se que a demora na conclusão do reparo não decorre de qualquer falha na prestação dos serviços da Carmais Bece, mas exclusivamente da indisponibilidade da peça pela fabricante, razão pela qual não há fundamento para imputar à Reclamada qualquer responsabilidade administrativa pelos fatos narrados pelo consumidor.

6. DOS PEDIDOS.

Diante do exposto, a Reclamada requer:

- a) Seja a presente **DEFESA** recebida e devidamente processada;

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155



- b) Que seja acolhida a preliminar de **Ilegitimidade Passiva da Carmais** devido não possuir responsabilidade pela distribuição de peças;
- c) Seja julgada **NÃO FUNDAMENTADA** ou **ARQUIVADA** a presente Reclamação em face da Reclamada, pelos fundamentos fáticos e jurídicos acima expostos, por não ter a reclamada descumprido o disposto do CDC.

Por fim, roga-se, que todas as intimações sejam realizadas em nome do patrono da ação, Dr. **JOSÉ ALEXANDRE GOIANA DE ANDRADE**, inscrito na OAB/CE nº 11.160, sob pena de nulidade, nos termos do parágrafo 5º do art. 272 do CPC.

Nestes termos,

Pede e espera deferimento.

Fortaleza/CE, 24 de julho de 2026.

José **Alexandre Goiana** de Andrade
OAB/CE nº 11.160

Júlio Yuri Rodrigues Rolim
OAB/CE nº 27.575

Marcela de Almeida **Pinheiro**
OAB/CE nº 18.615

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155



Milena Portela Coelho Diniz

OAB/CE nº 14.613

Ana **Beatriz Soares** Batista

OAB/CE nº 46.858

Rua Cel. Alves Teixeira, 1290
Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-208
(85) 3268-1561 / (85) 98774-0201

Rua Pedroso Alvarenga, 584 – Cj.21 – Ed. Classic Office
Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04531-001
(11) 93414-4155

