

Ofício nº 0004/2025/AGÊNCIA CONJUNTO CEARÁ #PUBLICO

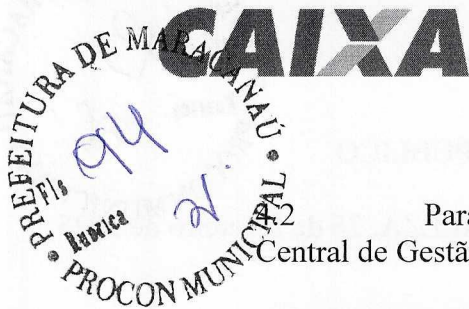
FORTALEZA, 26 de fevereiro de 2025.

Ao
Procon Maracanaú – CE

Assunto: Resposta ao Termo de Notificação - Audiência
Referência: nº Atendimento: 2501056400100063301

Prezados,

1. Cumprimentando-o cordialmente e em atenção ao documento acima referenciado, em que Vossa Senhoria solicita esclarecimentos acerca da qualidade da construção do imóvel vinculado ao contrato de financiamento habitacional nº 844442669990-5 de titularidade de REGINA CELIA CARVALHO DA CONCEICAO, CPF: 389.462.033-15, temos a informar o que segue:
2. Para promover a melhoria contínua da qualidade dos imóveis e ampliar o atendimento aos beneficiários, a CAIXA disponibiliza desde Março/2013 o Programa de Olho na Qualidade, com a premissa de monitorar a qualidade das unidades habitacionais construídas no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida - PMCMV e Programa Casa Verde e Amarela - PCVA (Faixas 1, 1,5, 2 e 3), bem como atuar de forma imparcial na busca pela solução dos problemas identificados com ações educativas e interativas para intermediar e viabilizar soluções no âmbito administrativo.
3. Os clientes podem registrar ocorrências sobre danos físicos nos imóveis nas Agências, Ouvidoria, SAC, site da CAIXA no endereço eletrônico www.caixa.gov.br ou por meio do número de telefone exclusivo e gratuito disponibilizado para o Programa De Olho na Qualidade 0800.104.0104.
4. Com o objetivo de auxiliar o cliente em relação a problemas oriundos de vícios construtivos nos imóveis financiados na modalidade Aquisição de Imóvel Residencial Novo (Faixas 2 e 3), a CAIXA passou a exigir do(a) Construtor(a) a partir de Março/2016, a contratação da apólice de seguro Responsabilidade Civil, Profissional e Material - RCPM, junto a seguradora de livre escolha do(a) construtor(a), que garante o pagamento de indenizações previstas nas condições e prazos da apólice, decorrentes de vícios construtivos não estruturais, relacionados a eventuais erros de projetos, execução e/ou materiais, pelo período de até 05 (cinco) anos de expedição do Habite-se, nas situações em que houver omissão pelo(a) construtor(a) e/ou responsável técnico, podendo seu acionamento ser realizado pelo mutuário.
 - 4.1 Informamos que, conforme consta no contrato de financiamento do mutuário, ANEXO I - Direitos e Deveres, o imóvel conta com cobertura do seguro Responsabilidade Civil, Profissional e Material - RCPM.



Para acionamento do seguro o mutuário deverá entrar em contato com a Central de Gestão de Danos e Reparos, conforme orientações:

- Horário de Atendimento: De segunda a sexta: das 09h às 18h;
- Para abertura/ aviso de sinistro: 3003-6114 - Capitais e regiões metropolitanas ou 0800-000-0484 - Demais localidades;
- E-mail: RCPM@crawfordbrasil.com.br

5. Em consulta aos canais de atendimento da CAIXA, foi identificado registro de reclamação de danos físicos no imóvel (DFI) pelo mutuário em data anterior no referido Programa, nº 14636212, a qual foi encaminhada orientação para acionamento do seguro RCPM, reaberta nesta data para continuidade do atendimento.

6. Considerando a presente notificação encaminhada por esse Canal de Atendimento, informamos que o vendedor foi notificado pela CAIXA a prestar esclarecimentos técnicos acerca dos itens reclamados, independente de culpa, cujo prazo de retorno para manifestação se encerra em 06/03/2025. (anexo)

6.1 O contrato refere-se à AQUISIÇÃO DE IMÓVEL NOVO, sendo o responsável pelo imóvel o vendedor, e não o construtor.

6.2 A CAIXA acompanhará a ocorrência mantendo o cliente informado sobre o seu andamento.

6.3 Caso o(a) construtor(a) e/ou responsável técnico não realize o atendimento desta notificação dentro do prazo agendado, será aplicada sanção administrativa que culmina na inclusão de apontamento no Cadastro Informativo de Pessoas Físicas e Jurídicas com Relacionamento com a CAIXA, ficando impedidos de realizarem operações habitacionais e de figurarem como parte em contratos de financiamento imobiliários junto a essa Instituição Financeira, até que apresente solução para os danos reclamados.

7. Ressaltamos que a CAIXA figurou apenas como agente financeiro na transação de compra e venda do imóvel, estando sua responsabilidade restrita ao âmbito comercial e, portanto, não cabe a essa Instituição Financeira a responsabilidade por reparar qualquer ocorrência de vício construtivo.

7.1 Esclarecemos que, conforme novo Código Civil, Art. 618 e Código do Consumidor, Art. 18, cabe ao construtor a responsabilidade pela execução da obra de modo a garantir sua solidez e responder pelos defeitos decorrentes de vícios construtivos pelo período de 05 anos a partir da entrega da obra, respeitando os prazos de garantia dos itens reclamados conforme legislação vigente adotada pela CAIXA.

8. Conforme o Código do Consumidor, art. 3º, fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Alô CAIXA: 4004 0104 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 104 0 104 (Demais Regiões)

SAC CAIXA: 0800 726 0101 (informações, reclamações, sugestões e elogios)

Ouvidoria: 0800 725 7474

caixa.gov.br

8.1 Esclarecemos que a CAIXA não forneceu, produziu, comercializou ou construiu o imóvel objeto da reclamação, sendo indevida a notificação da mesma como FORNECEDORA por esse PROCON.

8.2 Considerando o exposto por esse PROCON, requer a CAIXA exclusão do polo passivo do presente processo administrativo, considerando que, sobre o tema mencionado supra, não tem legitimidade alguma para ser acionada pelo mutuário ou segurado, devendo acionar a CONSTRUTORA e seu RESPONSÁVEL TÉCNICO, visto que a CAIXA não construiu e/ou comercializou o imóvel em questão, portanto não respondendo por questões atreladas ao processo. Seja como for, é preciso que fique bem claro que o cerne dos vínculos negociais entabulados entre o mutuário e a CAIXA restringiu-se apenas às operações financeiras de concessão de crédito.

8.3 A CAIXA através do Programa De Olho Na Qualidade presta todos os esclarecimentos necessários, sempre prezando pela qualidade do atendimento, reiterando o respeito e cordialidade a todos os clientes e se colocando à disposição para prestar demais esclarecimentos que se façam necessários.

9. Esclarecemos, igualmente, que o seguro habitacional MIP/DFI incluso na prestação do financiamento, quando pago em dia, cobre os danos que provêm de causa natural externa ou não são caracterizados como vícios construtivos, exemplos:

- Tempestade, temporal, chuva forte;
- Alagamento, inundação, enchente;
- Explosão, incêndio;
- Vendaval, destelhamento, desabamento, desmoronamento, deslizamento;
- Morte e invalidez permanente do participante do contrato que pactuou renda

9.1 Caso os danos reclamados sejam provocados por alguns dos itens acima, o mutuário deverá comparecer a agência responsável pela concessão do financiamento e solicitar a abertura de processo de habilitação do seguro DFI.

Respeitosamente,

KATHIUSSA QUEIROZ DA S. C. BRANCO
GERENTE DE VAREJO
Matr.: 112.259-6
AG. CONJUNTO CEARÁ
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

KATHIUSSA QUEIROZ SILVA CASTELO BRANCO
GERENTE DE VAREJO
AG. CONJUNTO CEARÁ/CE

Ofício nº 0004/2025/AG. CONJUNTO CEARÁ/CE #PUBLICO