

A(O) ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DO PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE MARACANAÚ/CE.

Número de atendimento: 2502056400100061301.

Ref.: Francisca Angélica Rodrigues de Oliveira.

CPF: 044.959.193-00.

INCENOR INDÚSTRIA CERÂMICA DO NORDESTE LTDA., pessoa jurídica de direito privado devidamente qualificada nos autos do procedimento em epígrafe, em trâmite perante o **PROCON** deste município, instaurado a pedido de **FRANCISCA ANGELICA RODRIGUES DE OLIVEIRA**, também qualificada, vem respeitosamente à presença de V.Sª. por meio de sua advogada e procuradora que esta subscreve, em atendimento à Reclamação elaborada e oportunamente expedida (2502056400100061301), apresentar **DEFESA**, conforme fatos e fundamentos a seguir aduzidos.

I – DO BREVE RESUMO DA RECLAMAÇÃO:

Chega ao conhecimento desta Reclamada que a Reclamante Francisca Angélica Rodrigues de Oliveira (CPF.: 044.959.193-00) acionou este r. órgão de defesa municipal, conforme relatado no atendimento nº 2502056400100061301, a qual traz em seu bojo que no dia 20/11/2024, realizou compra de peças de cerâmicas que foram entregues no dia 28/11/2024. Contudo, alega a Reclamante que o pedreiro notou que boa parte das peças apresentavam vícios de qualidade, tais como pinturas danificadas e rachaduras.

Alega o Reclamante que entrou em contato inicialmente com loja que comprou o produto, entretanto sem solução. De modo que decidiu entrar em contato com a fábrica no dia 23/12, que marcou vistoria para o dia 30/12, onde ficou constatado que havia peças danificadas.

Aduz ainda, que entrou em contato no dia 16/01/2025 com o SAC e recebeu a informação receberam a reclamação no dia 09/01/2025 e tinham prazo de 30 (trinta dias) para solução, bem como informaram que as evidências estavam em análise pericial.

Por fim, afirma que passado os 30 (trinta) dias a empresa somente afirmou que houve atraso no recebimento de certas reclamações, sendo o último contato entre a empresa e a consumidora.

Dessa forma, pleiteia que as peças defeituosas sejam trocadas por peças novas e sem defeitos de qualidade.

Este é o breve resumo da Reclamação, a qual não deve prosperar, vejamos:

II – PRELIMINARMENTE: DA INCOMPETÊNCIA DESTE R. ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA O PROCESSAMENTO DESTE FEITO. EXTINÇÃO QUE SE FAZ DE RIGOR.

De fato assiste razão à douta Divisão Jurídica deste órgão, no que tange à aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, em todas as relações em que houver fornecimento de produtos e serviços, bem como com relação ao caráter de ordem pública que envolvem as normas nele preceituadas.

No entanto, olvida-se em considerar que há em nosso ordenamento pátrio, princípios basilares que, por certo, não foram abolidos frente ao Código de Defesa do Consumidor, posto que antes da vulnerabilidade do consumidor há toda uma ordem jurídica que não pode ser desrespeitada sob o argumento de que há a necessidade de se proteger o consumidor, que com grande propriedade e com base num interesse de equiparação contratual fora protegido com o advento da Lei em

6

questão entre outras, a qual por certo não veio afrontar os demais preceitos e princípios existentes.

Porém, não podemos admitir que a proteção do consumidor se dê através do massacre de princípios e institutos constitucionais que foram totalmente desprezados no parecer objeto do presente processo, uma vez que o defeito visual já estava presente nas peças antes do assentamento, logo o produto não deveria ser instalado, sem contar que a quantidade de peças que apresentou defeito está dentro do permitido pela norma técnica.

A somar às alegações trazidas em defesas supra mencionadas, há que se salientar que este R. Órgão Administrativo é incompetente para a análise dos pleitos autorais, vez que, para atestar a inconformidade das cerâmicas, incontestavelmente será necessária a realização de ensaios laboratoriais e exames periciais para melhor deslinde das controvérsias aqui noticiadas, sendo de rigor enaltecer que o Reclamante não juntou qualquer prova de suas alegações, em afronta ao artigo 373, inciso I do Estatuto de Ritos.

Nesse sentido, caso Vossa Senhoria entenda pelo não acolhimento dos termos da defesa, de se salientar que a presente demanda deve ser extinta por incompetência absoluta em razão da manifesta necessidade de perícia técnica, uma vez que não é possível a comprovação dos vícios aqui elencados sem que seja produzida tal prova, que tem por claro escopo determinar a origem dos problemas aqui noticiados.

No presente feito, há notável complexidade fática, onde se discute a origem dos vícios narrados, tais como pinturas danificadas e rachaduras, ou seja, deve-se comprovar que tais "defeitos" são provenientes de suposto vício de fabricação.

Com isso, em se tratando de prova complexa, consoante determina por analogia a lei 9.099/1995, a exemplo do que ocorre com a estrita competência dos Juizados Especiais Cíveis, igualmente os PROCONS não são competentes para conhecerem da matéria narrada neste feito, senão vejamos:

"Art. 3º O Juizado Especial Cível tem competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, assim consideradas:...."

Assim, face à imprescindibilidade da produção de prova pericial para deslinde das controvérsias aqui narradas, as quais se mostram de cunho eminentemente técnico, resta afastada, por completo, a competência deste R. Órgão de Defesa do Consumidor para o processamento deste feito, afigurando-se de rigor, a sua extinção sem resolução do mérito, conforme dispõe o artigo 51, inciso II, da Lei 9.099/1995, evitando-se, assim, o cerceamento do direito de defesa da aqui Reclamada, por medida de Justiça!

III – MERITORIAMENTE. DA REALIDADE DOS FATOS E ESCLARECIMENTOS:

Ilustre Diretor (a), compulsando pormenorizadamente a pendência instaurada, pode-se afirmar que, a INCENOR recebeu a reclamação e logo em seguida nomeou profissional qualificado, a fim de analisar o suposto defeito informado na reclamação.

No entanto, apesar de todo o esforço perpetrado pela Reclamada, o Reclamante não concordou com o resultado da análise do profissional, razão pela qual se dirigiu a este Órgão de Defesa Municipal, requerendo a resolução do problema.

Note-se que a Reclamada sempre se mostrou disposta a resolver a situação do Consumidor. Prova disso é que, logo após a reclamação registrada nomeou profissional qualificado para averiguar a reclamação, no entanto, não se pode atender à solicitação do Reclamante uma vez que a mesma é improcedente, já que o problema trazido não tem o condão de acarretar a responsabilidade para a seara da Reclamada.

Nesses termos, prezando pelo cuidado e clareza nas informações, o técnico responsável, após rigorosa verificação qualificou a improcedência da reclamação pelo fato de que os defeitos reclamados eram visíveis nas peças antes do assentamento, logo o produto não deveria ser instalado, sem contar que a quantidade de placas com defeito visual está abaixo dos 5% (cinco por cento)

permitido pela norma técnica, podendo ser utilizadas como recorte e ou rodapé.

Por se tratar de defeitos visíveis antes do assentamento, esclarece o *expert* que a produção das placas cerâmicas para revestimento é realizada em processo contínuo e em alta velocidade. Em função desse processo a Norma ABNT NBR ISO 13006, define que as placas cerâmicas sejam avaliadas a uma distância de 01m e que se for detectado ou visualizado vícios a esta distância e a quantidade de placas for maior que 5% (cinco por cento) do total de placas analisadas, podendo assim ser considerado defeito visual.

A quantidade de placa cerâmica com defeito visual está abaixo dos 5% (cinco por cento) permitidos pela Norma ABNT NBR ISO 13006 e o assentador pode utilizar estas placas cerâmicas para recorte.

A embalagem do produto traz notas que mencionam:

QUALIDADE Quality	CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO Classification Approaches
A	Pelo menos 95% das peças não têm defeitos visíveis a distância de 1 metro. São separadas por tamanhos e tonalidades de acordo com as Normas Técnicas Cerâmicas. At least 95% of the pieces have no visible defects to 1 meter of distance. They are separated for sizes and shades in agreement with Ceramic Technical Rules.
C	Pode-se visualizar nestas peças defeitos a distância de 3 metros ou mais. Podem existir peças de tamanho e tonalidades diferentes em uma mesma embalagem, bem como com deformações maiores. Não aceitamos reclamações/devoluções.

Termo de garantia
Este produto possui garantia legal prevista no Art. 26 do CDC.
A garantia restringe-se a produtos do tipo "A" desde que haja uso e manutenção adequados, bem como as recomendações de aplicações descritas nessa embalagem sejam atendidas integralmente e sejam realizadas nas seguintes condições:

TIPOS DE DEFEITOS	APARENTE - Estes defeitos são visíveis antes do assentamento. Por isso, as reclamações serão aceitas somente antes do assentamento.
	LATENTES - Estes defeitos aparecem após algum tempo de uso. Por isso, cada caso será analisado, levando-se em conta se foram especificados e colocados corretamente, e se são utilizados em condições normais.

**PRODUTO ENSAIADO E AVALIADO CONFORME AS ESPECIFICAÇÕES
DA NORMA ABNT NBR ISO 13006:2020**

PRODUCT MADE ACCORDING TO NORM ABNT NBR ISO 13006:2020

1 APLICAÇÃO DESTE PRODUTO

Instruções para aplicação deste produto

➤ Seguir normas técnicas referentes ao revestimento de placas cerâmicas e com uso de argamassa colante:

NBR 13753- Revestimento de piso interno e externo

NBR 13754- Revestimento de paredes internas

➤ Seguir instruções e procedimentos das Normas NBR 13753 e 13754, sob pena de perder a garantia.

➤ Caso haja dúvida, não instale o produto e entre em contato com o Departamento de Assistência Técnica que funciona das 8:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta.

➤ Recomendamos a montagem de um painel com as peças cerâmicas da embalagem antes do assentamento. Nesse caso, as peças com imperfeições poderão ser reutilizadas para recorte.

➤ O colante para o parede deve estar limpo, impermeabilizado, com juntas estruturais e completamente seco para evitar umidade de tamanho e tonalidade, por exemplo.

➤ Após preparar o contrapiso aguarde o período de cura de 28 dias antes de assentar o produto, e deixe imune a presença de umidade.

➤ No caso de revestimento, o assentamento pode ser efetuado em 7 dias após a aplicação do reboco ("emboco").

➤ Observe se o PEI do produto cerâmico é compatível com o local em que será aplicado;

➤ O lote recebido deve ter a mesma referência, qualidade, bitola e tonalidade.

➤ Diferentes lotes podem apresentar variações de tonalidade e tamanho.

➤ Compre 10% a mais para recortes e acabamentos. No caso de assentamento na diagonal, comprar 15% a mais.

➤ Contrate mão de obra qualificada. As placas cerâmicas **NAO PRECISAM SER MOLHADAS**, se assentadas com argamassa colante.

➤ Se a placa cerâmica estiver com excesso de pó na base, limpe com pano úmido.

➤ Utilize argamassa colante apropriada para assentamento nas placas cerâmicas.

➤ Utilize dupla camada de argamassa para o assentamento, ou seja, na parede ou no contrapiso e também no verso (tardoz) da placa cerâmica.

Isto vai garantir a perfeita fixação da placa cerâmica.

➤ Efetue o rejuntamento 72 horas depois do assentamento;

➤ Usar rejuntas industrializadas de boa qualidade, impermeável e anti-mofo.

➤ Quanto utilizar rejuntas coloridas, teste-o previamente para verificar se a pigmentação não é solúvel. Dessa forma estará sendo evitado o manchamento do produto.

➤ Alguns produtos possuem variação de tonalidade intencionalmente.

➤ Após o assentamento, certifique-se de não haver sons "occos" nas placas cerâmicas. Caso haja, a placa cerâmica deve ser retirada e reassentada.

➤ Recomendamos que seja aplicada uma camada fina de cera incolor em pasta sobre as placas antes do assentamento. Isso evita que a argamassa e rejunte grudem sobre elas, facilitando a limpeza.

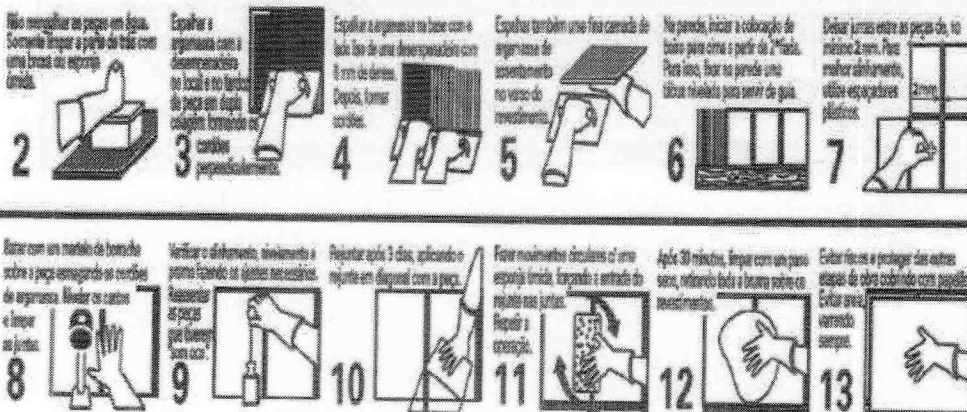
➤ Para limpeza final utilize somente água, sabão ou detergente neutro. **NÃO USE ÁCIDOS E OUTROS PRODUTO QUÍMICOS, BEM COMO "PALHA DE AÇO"**. Não nos responsabilizamos por manchas.

➤ Para não ocorrer lascamentos na placa cerâmica, evite queda de objetos pesados e pontiagudos.

➤ Produtos dessa tipologia não devem ser utilizados em locais externos com baixa temperatura ou sujeitos ao congelamento.

➤ Este produto **NÃO** é recomendado para revestir paredes externas e fechadas, bem como em áreas superiores a 2 metros.

➤ Guarde a embalagem até o término da obra, ou anote as informações para identificação de lote de fabricação, bitola, tonalidade e referência.



A norma ABNT NBR 15825:2010 define a qualificação de pessoas para a construção civil - perfil profissional do assentador e rejuntador de placas cerâmicas e porcelanato para revestimento, citando claramente nos itens abaixo:

Item 4. O assentador e o rejuntador de placas cerâmicas e porcelanatos para revestimentos são profissionais responsáveis pelo assentamento e rejuntamento de placas cerâmicas, incluindo inspecionar e analisar o material, e planejar e organizar o próprio trabalho, conforme projetos ou ordem de serviço, de acordo com os procedimentos de execução de serviços, normas de segurança, de meio ambiente e saúde específicas, respeitando os critérios de qualidade;

*Item 5. Tabela 1- 1.3 - Verificar a quantidade e a **qualidade dos materiais**; preparar as placas cerâmicas; verificar se as identificações nas caixas atendem às necessidades da obra; verificar e retirar o excesso de pó do tardo das peças; dispor o material no local de aplicação: espalhar as placas para verificar as possíveis diferenças de tonalidade e/ou bitola, bem como a paginação e efeitos desejados; preparar a argamassa colante; utilizar produtos industrializados, atender às especificações do fabricante; utilizar produtos não industrializados, atender às especificações de projeto ou ordem de serviço; verificar a dosagem de água de acordo com o especificado pelo fabricante ou pelo projeto/ordem de serviço; verificar o preparo das argamassas em locais protegidos contra sol, vento e chuvas; utilizar argamassas dentro dos prazos estabelecidos.*

Nesse sentido, não há qualquer vício de fabricação nos produtos em questão, não tendo que se falar em responsabilização desta Reclamada, conforme art. 12, §3º, II e III do Código de Defesa do Consumidor.

“§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Desta forma, ante as alegações perpetradas pela Reclamante indicado nesse Processo Administrativo, não se faz possível a verificação da ocorrência de vício nos

produtos, mormente que possam carrear à Reclamada alguma responsabilização. Ao contrário, esta Reclamada traz aos autos elementos suficientes para provar que nos casos aqui narrados que inexistem os defeitos de fabricação noticiados.

Ainda de se narrar que, em que pesem os princípios de simplicidade adotados pelo sistema dos órgãos de defesa do consumidor, a legislação processual civil e outras pertinentes ainda devem ser respeitadas, de modo que incumbe ao Reclamante a prova de suas alegações.

IV – DA PROPOSTA DE ACORDO

No intuito de resolver a questão, a Reclamada, por mera liberalidade, oferece a proposta de acordo abaixo expendia.

Ressarcimento no valor de R\$ 4.068,18 (quatro mil, sessenta e oito reais e dezoito centavos), referente ao valor do produto adquirido, objeto da presente reclamação.

A proposta acima descrita, caso aceita pela Reclamante será efetivada com pagamento diretamente na conta da Reclamante, no prazo de 15 dias úteis após a homologação do acordo.

V – DA CONCLUSÃO

Ante todo o exposto, tendo-se em vista as relevantes razões de fato e direito aduzidas nesta Defesa Administrativa, resta clara a boa-fé da Reclamada no presente caso, requerendo, deste modo, o acolhimento da preliminar de incompetência deste r. Órgão de Defesa do Consumidor em razão da complexidade da matéria fática aqui discutida e a manifesta necessidade de realização de perícias técnicas com vistas ao melhor deslinde da controvérsia aqui narrada.

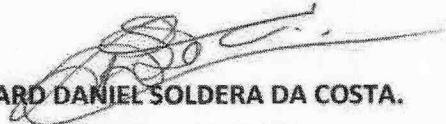
Caso não seja esse o entendimento de Vossa Senhoria, o que se admite apenas por amor ao debate, requer se digne a julgar **TOTALMENTE IMPROCEDENTE** o presente Processo Administrativo, tendo em vista todas as razões de mérito expostas na peça defensiva aqui oportunamente apresentada cujo teor ora se reitera.

[Assinatura]

A Reclamada desde já protesta, caso o procedimento não seja arquivado pelo não acolhimento das razões preliminar e de mérito, pela necessária e imprescindível realização de prova pericial, cujo ônus deverá ser suportado única e exclusivamente pelo Reclamante, nos termos da legislação processual civil, aplicável ao caso em tela.

Por fim, requer a que as notificações, intimações e publicações pela empresa oficial sejam realizadas em nome **da Sociedade Advocatícia Bisson, Bortoloti, Moreno e Occaso – Sociedade de Advogados, registrada na OAB/SP. sob nº. 7.105.**

Sertãozinho, SP, p/ Maracanaú/CE, aos 17/03/2025.


P.p: **RICHARD DANIEL SOLDERA DA COSTA.**
ADVOGADO-OAB/SP. nº 282.237.