

Carlos Fernando Correa de Castro
Adriana D'Ávila Oliveira
Fernando Abagge Benghi
Georgia Bordin Jacob Graciano
Manuela Ferreira Camers
Albadiño Silva Carvalho
Andrezza Hautsch Oikawa
Rosana Jardim Riella
Maria Augusta Francisco Kuba
Heloise Moreira Jory
Juliane Yamamoto Koga
Lunara Cristina Bianco
Karolyne Cristina Albino Quadri
Alessandra Petry Ligocki
Barbara Abdulmassih
Priscila Castagnoli de Brito
Bruna Lorenzini

IN MEMORIAN
OAB/PR 28200
OAB/PR 36467
OAB/PR 28251
OAB/PR 57229
OAB/PR 44016
OAB/PR 27190
OAB/PR 25298
OAB/PR 71242
OAB/PR 69661
OAB/PR 58079
OAB/PR 83201
OAB/PR 36100
OAB/PR 28372
OAB/PR 66054
OAB/PR 55016
OAB/PR 106351



Leticia Menegaço de Camargo
Deborah Paula Machado Vian
Luiz Augusto Pacheco Gusso
Emanuella Thais dos Santos Train
Glaucio Josafat Bordun
Yasmin Veiga Salomão
Daryane Louise Goedert Onesco
Francinne Maria Dadalt Berkenbrock
Bianca de Gerone
Tatiana Dobbins Athayde
Daniela Alvarenga
Bryan Ritzmann Lapa
Georgia Karina Zeni Ruiz
Fernanda Barbosa Peres
Luana Torques Cavalli
Caroline Scholl
Julia Porto De Souza Vandenbergh

OAB/PR 64886
OAB/PR 45012
OAB/PR 61390
OAB/PR 117724
OAB/PR 45376
OAB/PR 113212
OAB/PR 70664
OAB/PR 95614
OAB/PR 86690
OAB/PR 45685
OAB/PR 103167
OAB/PR 80296
OAB/PR 106347
OAB/PR 106050
OAB/PR 108194
OAB/PR 89476
OAB/PR 126053

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) COORDENADOR(A) DO PROCON DE MARACANAÚ/CE

Autos n. 26.06.0564.001.00056-302

Reclamante: RODRIGO NOGUEIRA CHAVES

CPF: 042.977.393-56

NISSAN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.104.117/0008-42, com sede na Avenida Nissan, nº 1.500, Polo Industrial, Resende, Rio de Janeiro, CEP 27.537-800, por sua procuradora, infra-assinada, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, com fulcro no art. 55, §4º, do CDC e art. 44, do Decreto n.º 2.181/97, tempestivamente, apresentar **IMPUGNAÇÃO** à Reclamação formulada por **RODRIGO NOGUEIRA CHAVES**, previamente qualificado(a), fazendo-o nos termos e fundamentos a seguir aduzidos.

O consumidor relata que deixou seu veículo na oficina reclamada em 18/05/2026 para realização de reparos no motor, em razão do mesmo ter sido objeto de alagamento, com previsão inicial de conclusão entre 20 e 30 dias úteis. Afirma que, ao longo do período, realizou diversos contatos para acompanhar o andamento do serviço, mas passou a receber apenas informações genéricas, sem previsão concreta para finalização do reparo. Diante da demora e da ausência de esclarecimentos, alega estar há mais de um mês sem o veículo e requer a conclusão do conserto.

Em respeito a esse d. Órgão, bem como visando a satisfação e melhor atendimento de seus clientes, a Montadora passa aos esclarecimentos sobre o procedimento de peças avulsas em caso de sinistro.

Primeiro a seguradora acionada pelo consumidor solicita orçamento para a oficina mecânica que irá realizar o conserto do veículo, que analisa de maneira preliminar e superficial o carro e fornece uma lista descrevendo o valor do serviço (mão de obra) e quais serão as peças necessárias para o reparo. Às vezes, a análise e o orçamento são realizados pela própria seguradora, que incumbe à oficina apenas aceitar e executar o que foi solicitado.

Depois dessa vistoria e autorizado o reparo pela seguradora, ela (ou a oficina mecânica) adquire as peças necessárias de lojas especializadas ou de concessionárias autorizadas, pois a fabricante NISSAN DO BRASIL não vende peças no varejo sem a intermediação das concessionárias, seja porque a venda de peças no varejo não é o seu ramo de atuação, seja em razão dos contratos de parceria comercial, bem como por proibição legal da Lei nº 6.729/79.

As concessionárias, por sua vez, possuem uma grande variedade de peças em seu próprio estoque e, assim, conseguem atender as solicitações de compra feitas no balcão sem qualquer necessidade de participação da montadora, porém algumas peças por serem de equipamento de pouca rotatividade não estão disponíveis no estoque das concessionárias e, assim, demandam solicitação de compra junto à fabricante.

Feitos tais esclarecimentos, cumpre apontar que a montadora contactou as concessionárias da região e verificou existir um pedido de peças pela rede autorizada. A Montadora, por sua vez, está envidando todos os esforços para entrega das peças encomendas no menor tempo possível.

Insta esclarecer que a Montadora assegura a oferta das peças de seus veículos, à luz do que dispõe o art. 32 do Código de Defesa do Consumidor, sendo do seu total interesse entregar no menor espaço de tempo possível todas as peças que lhe são solicitadas. No entanto, problemas como escassez de materiais, atrasos na produção e logística, e restrições de transporte têm impactado diretamente nos prazos de entrega.

De tudo isso, extrai-se que a Reclamada não praticou conduta capaz de gerar dano tampouco incidiu em prática infrativa ou de descumprimento da legislação consumerista, pois está tomando as providências necessárias para entrega da peça encomendada.

Ante ao exposto, requer a esse D. Órgão de Defesa do Consumidor o arquivamento da presente reclamação ante a ausência de prática infrativa pela Montadora.

Por oportuno, requer-se, também, que as notificações relativas ao presente procedimento sejam enviadas para o endereço da empresa, sob pena de nulidade: Avenida Nissan, nº 1.500, Polo Industrial, Resende/RJ, CEP 27.537-800.

Maracanaú, 13 de agosto de 2026.


Manuela Ferreira Camers
OAB/PR 57.229

Ficha:116223 Criado por: 714