

ILUSTRÍSSIMO SENHOR COORDENADOR DO PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA COMARCA DE MARACANAÚ/CE

DEFESA ADMINISTRATIVA

Proc.: 26.08.0564.001.00004-301

Reclamante: Leonardo de Paula Torres

Requerida: Carmais Bece Veículos e Peças Ltda
(Jangada Automotive)

CARMAIS BECE VEICULOS E PEÇAS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no C.N.P.J. sob o nº 03.935.677/0003-71, sediada à Avenida Júlio Ventura, 201, Aldeota, CEP 60810-86, Fortaleza/CE, 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 60.125-160, onde receberão todas as intimações, vem, perante Vossa Excelência, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** em face da Reclamação proposta por **LEONARDO DE PAULA TORRES**, pelos fundamentos fáticos e jurídicos que abaixo seguem.

1. DAS INTIMAÇÕES

Para fins dos artigos 272, §2º e §5º, 274 e 287, do Código de Processo Civil, requer que todas as intimações ou notificações figurem em nome do advogado **JOSÉ ALEXANDRE GOIANA DE ANDRADE, OAB/CE Nº 11.160**, devendo ser publicada em Diário da Justiça, ou serem encaminhadas por AR, para o endereço à Rua Coronel Alves Teixeira, nº. 1290, Bairro Dionísio Torres, Fortaleza - Ceará, CEP: 60135-20, evitando-se, desta

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



forma, cerceamento de defesa e eventual nulidade, em detrimento de todos os partícipes da relação processual.

2. DOS FATOS ALEGADOS PELO REQUERENTE

O reclamante afirma que adquiriu, em abril de 2025, um veículo **BYD Dolphin Mini GS EV, ano/modelo 2024/2025**.

Segundo relata, em novembro de 2025 teria identificado rachaduras no revestimento do banco do motorista, circunstância que atribuiu a desgaste prematuro do material.

Aduz que procurou a concessionária autorizada, ocasião em que o caso teria sido submetido à análise da garantia, mas que, apesar de posteriormente informado acerca da autorização do reparo, não foi convocado para sua efetiva realização.

Ao final, requer a **substituição integral do banco do veículo por outro novo**, sob o argumento de que o problema não foi solucionado no prazo informado.

A narrativa, todavia, precisa ser complementada pelos registros técnicos e administrativos da Reclamada, os quais demonstram que: a) a reclamação foi prontamente registrada e tecnicamente analisada; b) a garantia não foi recusada; c) a substituição dos componentes necessários foi aprovada; d) a peça foi solicitada à montadora em 29/12/2025; e) o pedido foi atendido e a peça disponibilizada em janeiro de 2026; f) não houve abandono do atendimento nem intenção de frustrar a garantia; g) o serviço pode ser realizado mediante agendamento e disponibilização do veículo pelo consumidor.

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



3. DA REALIDADE DOS FATOS

A narrativa apresentada na reclamação deve ser analisada em conjunto com os registros técnicos e administrativos do atendimento, os quais demonstram que a Reclamada não recusou a garantia nem permaneceu inerte diante da ocorrência comunicada pelo consumidor.

Em **22/12/2025**, o veículo foi apresentado à concessionária, ocasião em que foi aberta a **Ordem de Serviço nº 56040**, na qual se registrou a seguinte queixa: *“Relata que o banco do motorista está descascando.”*

Recebida a reclamação, a Reclamada adotou as providências necessárias à sua apuração, em observância aos princípios da transparência, boa-fé, equilíbrio e harmonização das relações de consumo, previstos nos arts. 4º, inciso III, e 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

A concessionária não atribuiu o problema a mau uso, desgaste natural ou qualquer outra causa que pudesse excluir a responsabilidade do fornecedor. Ao contrário, submeteu a ocorrência ao procedimento de garantia e, após a avaliação, concluiu pela necessidade de substituição das capas e dos componentes afetados do banco.

O atendimento foi aprovado pelo departamento de garantia em **29/12/2025**, apenas sete dias após a abertura da Ordem de Serviço.

Na mesma data, a Reclamada formalizou perante a montadora o **Pedido nº 1202546**, referente à peça de código **EQEA-6803011D-00LB5**, denominada nos registros internos como **“Conjunto de Espuma P”**, destinada à realização do reparo autorizado.

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



O componente foi faturado em **15/01/2026**, por meio da **Nota Fiscal nº 47.855**, e recebido pela concessionária em **16/01/2026**.

Os registros demonstram que transcorreram apenas **sete dias corridos** entre a abertura da Ordem de Serviço e a aprovação da garantia, bem como **25 dias corridos** entre o primeiro atendimento e a chegada da peça necessária.

A atuação da Reclamada, portanto, encontra-se em consonância com o art. 18 do CDC, pois, ao tomar conhecimento do problema, reconheceu a necessidade de intervenção, aprovou a cobertura e providenciou o componente destinado ao saneamento do vício, sem impor qualquer custo ao consumidor.

Ressalte-se, ainda, que o veículo não permaneceu retido na concessionária durante esse período. O consumidor continuou na posse e no uso do automóvel enquanto eram realizados os procedimentos de aprovação e fornecimento da peça. Desse modo, não houve indisponibilidade do bem por prazo superior ao previsto no § 1º do art. 18 do CDC.

Também não se verificou recusa de assistência, abandono do atendimento ou omissão na solicitação do componente. A Reclamada reconheceu a reclamação, realizou o diagnóstico, submeteu o caso à garantia, obteve a respectiva autorização e recebeu a peça necessária ao reparo dentro de prazo inferior a 30 dias.

O que ocorreu posteriormente foi uma falha pontual no fluxo interno de comunicação. O consultor responsável pelo atendimento deixou de integrar o quadro de funcionários da empresa e, embora a peça já estivesse disponível, não foi realizado o contato necessário para convocar o consumidor e agendar o retorno do veículo.

A Reclamada reconhece que o consumidor deveria ter sido oportunamente informado acerca da chegada do componente, em atenção ao dever de informação previsto no art. 6º, inciso III, do CDC. Essa deficiência de comunicação, contudo, não se confunde com recusa de garantia nem significa que a solução tenha deixado de ser providenciada.

A falha informacional não anulou as medidas materiais já adotadas, tampouco tornou inviável o atendimento. A peça foi efetivamente solicitada, faturada e recebida, permanecendo disponível para instalação.

Além disso, o art. 18 do CDC assegura ao fornecedor a possibilidade de sanar o vício mediante reparo adequado. No caso concreto, a conclusão do serviço depende da apresentação do veículo pelo consumidor, providência indispensável para que a concessionária possa substituir os componentes atingidos.

A relação de consumo deve ser conduzida conforme os deveres recíprocos de boa-fé, lealdade e cooperação, extraídos do art. 4º, inciso III, do CDC. Por essa razão, a solução mais adequada e proporcional consiste na retomada do atendimento e no imediato agendamento do serviço, permitindo que a Reclamada conclua a substituição já aprovada.

Não seria razoável equiparar uma falha interna de comunicação à recusa definitiva de garantia, especialmente porque não houve cobrança, negativa de cobertura ou tentativa de transferir ao consumidor os custos do reparo.

Dessa maneira, a realidade documental evidencia que a Reclamada reconheceu a ocorrência, providenciou tempestivamente a peça e continua apta a realizar

o reparo gratuitamente. Para a conclusão do atendimento, mostra-se necessário apenas o agendamento de data para que o consumidor apresente o veículo à concessionária, ocasião em que serão substituídos os componentes afetados, restabelecendo-se plenamente a qualidade e a adequação do produto, nos termos do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor.

4. DO MÉRITO

4.1. DA INEXISTÊNCIA DE RECUSA DE GARANTIA E DA OBSERVÂNCIA DO PRAZO PARA SANEAMENTO DO VÍCIO

O art. 18 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade solidária dos fornecedores pelos vícios de qualidade que tornem o produto impróprio ou inadequado ao consumo, diminuam-lhe o valor ou revelem desconformidade com as informações prestadas.

A legislação consumerista, contudo, não determina a imediata substituição integral do produto ou de todo o conjunto no qual se encontra o componente reclamado. Como regra, o fornecedor possui a oportunidade de sanar o vício no prazo máximo de 30 dias, conforme estabelece o § 1º do art. 18 do CDC. Somente quando o problema não é corrigido nesse período é que o consumidor pode exigir, alternativamente, as medidas previstas nos incisos I a III do dispositivo.

No caso concreto, não houve recusa de garantia, cobrança pelo atendimento ou tentativa de atribuir o problema ao consumidor. Ao contrário, a Reclamada acolheu a reclamação e adotou providências concretas para solucionar a ocorrência.

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



Em 22/12/2025, foi aberta a Ordem de Serviço nº 56040, com o registro de que o banco do motorista estava descascando. A ocorrência foi submetida à avaliação técnica e ao procedimento de garantia, tendo sido aprovada em 29/12/2025, apenas sete dias após o primeiro atendimento.

Na mesma data, a Reclamada solicitou à montadora, por meio do Pedido nº 1202546, o componente de código EQEA-6803011D-00LB5, necessário à realização do reparo. A peça foi faturada em 15/01/2026, por meio da Nota Fiscal nº 47.855, e recebida pela concessionária em 16/01/2026.

Assim, entre a abertura da Ordem de Serviço e a chegada da peça decorreram apenas 25 dias corridos, período inferior ao prazo de 30 dias previsto no art. 18, § 1º, do CDC.

Os registros comprovam a seguinte sequência de providências: 1. recebimento da reclamação e abertura da Ordem de Serviço; 2. avaliação do problema apresentado; 3. aprovação do atendimento em garantia; 4. identificação dos componentes necessários; 5. formalização do pedido perante a montadora; 6. faturamento e recebimento da peça; 7. disponibilidade para execução gratuita do serviço.

Essa atuação é incompatível com qualquer alegação de negativa de assistência. A recusa de garantia pressuporia comportamento inequívoco do fornecedor no sentido de rejeitar o atendimento ou transferir injustificadamente ao consumidor o custo do reparo. Nenhuma dessas situações ocorreu.

Também deve ser considerada a forma pela qual o atendimento foi conduzido. O automóvel não permaneceu imobilizado na oficina durante o processamento

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



da garantia. O consumidor continuou na posse e no uso do veículo enquanto se aguardava o fornecimento da peça, uma vez que o problema estava localizado no revestimento do banco e não comprometia os sistemas de propulsão, frenagem, direção ou segurança estrutural.

O prazo previsto no art. 18, § 1º, do CDC destina-se ao efetivo saneamento do vício a partir da disponibilização do produto ao fornecedor em condições de realização do serviço. Não se mostra adequado interpretar o dispositivo como simples contagem abstrata do tempo, dissociada da necessidade de apresentação do bem para execução do reparo.

No presente caso, além de o automóvel ter permanecido com o consumidor, as providências internas de diagnóstico, aprovação da garantia, pedido e recebimento da peça foram concluídas dentro de 30 dias. A execução material do serviço dependia, então, do retorno do veículo à concessionária.

Reconhece-se que, após a chegada do componente, o consumidor deveria ter sido oportunamente convocado para o agendamento. O consultor que acompanhava o caso, entretanto, deixou de integrar o quadro funcional da empresa, ocasionando uma falha pontual no fluxo interno de comunicação.

Embora essa circunstância mereça correção, ela não pode ser equiparada à recusa de garantia ou à impossibilidade de saneamento do vício. A ausência de comunicação não desconstitui as providências materiais anteriormente adotadas, não elimina a autorização concedida nem torna indisponível a peça recebida.

A situação deve ser examinada à luz dos princípios da boa-fé objetiva, do

equilíbrio e da cooperação, consagrados pelo art. 4º, inciso III, do CDC. A solução proporcional consiste na retomada imediata do atendimento, mediante confirmação dos dados de contato e agendamento prioritário para apresentação do veículo.

A finalidade do art. 18 do CDC é assegurar que o produto seja colocado em conformidade, e não impor automaticamente a substituição integral do bem ou de componentes que não apresentem qualquer problema. No caso, o reparo pode ser integralmente realizado mediante a troca das capas e dos componentes efetivamente afetados, conforme o diagnóstico técnico e a autorização da garantia.

Por essa razão, a passagem do tempo não autoriza, por si só, a imposição da substituição integral do banco, sobretudo quando: (I) o vício está restrito ao seu revestimento; (II) a estrutura e os demais mecanismos do banco não apresentam defeito; (III) o veículo permaneceu em uso pelo consumidor; (IV) a garantia foi expressamente aprovada; (V) a peça necessária foi recebida dentro do prazo de 30 dias; (VI) o reparo permanece disponível e será realizado sem qualquer custo.

A substituição integral do banco somente seria justificável caso houvesse comprovação de que a troca dos componentes autorizados seria insuficiente para restabelecer sua qualidade e adequação, circunstância que não foi demonstrada.

Dessa maneira, deve ser reconhecido que a Reclamada não recusou a garantia e adotou, dentro do prazo legal, as providências necessárias à obtenção da peça. A pendência atual pode ser resolvida mediante o imediato agendamento do serviço e a disponibilização do veículo pelo consumidor, assegurando-se o efetivo saneamento do vício nos termos do art. 18 do CDC, sem necessidade de substituição integral do banco ou imposição de medida desproporcional.

4.2. DA ADEQUAÇÃO DO REPARO AUTORIZADO, DA NECESSIDADE DE DISPONIBILIZAÇÃO DO VEÍCULO E DA INEXISTÊNCIA DE OBRIGAÇÃO DE SUBSTITUIÇÃO INTEGRAL DO BANCO OU FORNECIMENTO DE VEÍCULO RESERVA

A solução definitiva da reclamação depende de providência material indispensável: a apresentação do veículo pelo consumidor, em data previamente agendada, para que a concessionária possa realizar a substituição dos componentes autorizados em garantia.

Não é tecnicamente possível executar o serviço sem que o automóvel seja disponibilizado à equipe responsável. A conclusão do atendimento, portanto, exige a cooperação do consumidor, mediante o retorno do veículo à concessionária pelo período necessário à intervenção.

Essa exigência não representa transferência indevida de responsabilidade, restrição à garantia ou criação de obstáculo ao atendimento. Trata-se de condição material inerente à própria natureza do reparo, uma vez que a peça precisa ser instalada e posteriormente submetida às verificações técnicas pertinentes.

A relação de consumo deve ser conduzida de acordo com os princípios da boa-fé objetiva, do equilíbrio e da harmonização dos interesses, expressamente reconhecidos pelo art. 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. Tais princípios impõem deveres recíprocos de lealdade, informação e cooperação, de modo que tanto o fornecedor quanto o consumidor devem adotar as providências razoavelmente necessárias à solução do problema.

A Reclamada já adotou as medidas que estavam ao seu alcance: recebeu

a reclamação, abriu a Ordem de Serviço, submeteu a ocorrência ao procedimento de garantia, obteve a respectiva aprovação, identificou o componente necessário, solicitou a peça à montadora e providenciou o seu recebimento.

Para que o atendimento seja concluído, resta apenas ajustar com o consumidor uma data para a apresentação do automóvel. A ausência dessa providência inviabiliza fisicamente a realização do serviço e impede que o fornecedor exerça a faculdade legal de sanar o vício prevista no art. 18, § 1º, do CDC.

O consumidor, por sua vez, requer a substituição integral do banco por outro novo. A pretensão, entretanto, não guarda proporcionalidade com a extensão da ocorrência constatada nem com o diagnóstico realizado.

O CDC assegura ao consumidor o direito à efetiva e adequada reparação do vício, mas não estabelece que todo o conjunto no qual esteja inserida a peça afetada deva ser substituído quando o problema puder ser completamente solucionado pela troca do componente específico.

A responsabilidade pelo vício do produto deve conduzir ao restabelecimento de sua qualidade e adequação, sem impor a substituição de peças que não apresentem qualquer defeito. A solução deve guardar correspondência com a natureza e a extensão da não conformidade efetivamente verificada.

No caso, o processo de garantia concluiu pela necessidade de substituição das capas e dos componentes pertinentes ao assento, tendo sido solicitada a peça de código **EQEA-6803011D-00LB5**. Não foi identificada avaria na estrutura integral do banco, nos trilhos, nos mecanismos de regulação, nos componentes elétricos, no

encosto ou nos demais elementos do conjunto.

A troca integral do banco somente seria justificável se houvesse diagnóstico técnico demonstrando que a substituição localizada seria insuficiente para eliminar o problema ou restabelecer a qualidade, a funcionalidade e a segurança do componente. Essa circunstância não se encontra demonstrada nos autos.

A intervenção tecnicamente indicada é suficiente para corrigir o descascamento ou a rachadura relatada, restituindo ao banco sua integridade estética e funcional. Uma vez realizada a substituição das peças aprovadas em garantia, o consumidor receberá o automóvel com o problema reclamado devidamente solucionado, sem qualquer redução de segurança, funcionalidade ou valor decorrente da área reparada.

As alternativas previstas no art. 18, § 1º, incisos I a III, do CDC não conferem ao consumidor o direito irrestrito de determinar a modalidade técnica do conserto. Antes da adoção de medidas mais abrangentes, deve ser oportunizado ao fornecedor o saneamento adequado do vício. A escolha das peças e do procedimento necessário deve observar o diagnóstico técnico, desde que a providência seja apta a eliminar integralmente a ocorrência.

Além disso, o problema relatado restringe-se ao revestimento do banco do motorista. Não há notícia de falha mecânica, elétrica ou estrutural, tampouco de comprometimento dos sistemas de propulsão, frenagem, direção ou segurança do veículo.

Durante todo o processamento da garantia, o automóvel permaneceu na posse do consumidor e em condições de utilização. Não houve retenção prolongada na

oficina, privação do uso do bem ou necessidade de imobilização enquanto se aguardava o fornecimento da peça.

Nesse contexto, também não se configura obrigação de disponibilização de veículo reserva.

O Código de Defesa do Consumidor não estabelece um dever geral e automático de fornecimento de automóvel substituto em todo e qualquer atendimento em garantia. Essa providência depende de previsão contratual ou de circunstâncias concretas que demonstrem a indisponibilidade do veículo por período relevante, o que não ocorreu.

Como o consumidor permaneceu utilizando seu automóvel e o reparo ainda dependia de agendamento, a ausência de veículo reserva não lhe ocasionou privação do uso nem configura falha adicional na prestação do serviço.

A disponibilização de veículo substituto também não se justifica apenas pela futura necessidade de apresentação do automóvel à oficina. Eventual análise deverá considerar o tempo tecnicamente necessário à execução do serviço, não sendo possível pressupor, antes do agendamento, que o reparo exigirá imobilização prolongada.

Diante disso, a Reclamada manifesta expressamente sua disponibilidade para: a) confirmar os dados atualizados de contato do consumidor; b) agendar, em caráter prioritário, data e horário para apresentação do veículo; c) confirmar previamente a disponibilidade da peça; d) executar gratuitamente o serviço aprovado em garantia; e) realizar as verificações técnicas pertinentes após a instalação; f) restituir o veículo tão logo concluído o 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



Requer-se, portanto, que, durante a audiência, sejam confirmados os dados de contato do consumidor e ajustada uma data para apresentação do veículo, viabilizando a efetiva conclusão do atendimento.

Deve ser reconhecida como adequada e suficiente a substituição dos componentes identificados no diagnóstico, afastando-se o pedido de troca integral do banco e qualquer pretensão relacionada ao fornecimento de veículo reserva. Caso o consumidor, mesmo devidamente comunicado, deixe de apresentar o veículo na data ajustada, eventual ausência de conclusão do reparo não poderá ser atribuída à Reclamada, que permanece disponível para cumprir integralmente a garantia.

5. DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer:

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

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



Fortaleza/CE, 02 de setembro de 2026.

**José Alexandre
Goiana de Andrade**

Assinado de forma digital por José
Alexandre Goiana de Andrade
Dados: 2026.09.02 14:24:09 -03'00'

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

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

