



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Administrativo de Ofício nº 23.001.001.19-0013525

**Reclamadas: CONSTRUTORA MOTA MACHADO LTDA e THYSSENKRUPP
ELEVADORES S.A.**

I. DO RELATÓRIO

Trata-se o presente de Procedimento Administrativo de Ofício, instaurado pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, em desfavor das reclamadas: **CONSTRUTORA MOTA MACHADO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado inscrita em CNPJ sob nº **07.282.783/0001-92**, localizada à Avenida Dom Luís, n. 880, andar 1, sala 101, bairro Aldeota, Fortaleza, Ceará, CEP 60.160-230; e **THYSSENKRUPP ELEVADORES S.A.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita em CNPJ sob nº **90.347.840/0001-18**, localizada à Rua Santa Maria, n. 1000, bairro Columbia City, Guaíba, Rio Grande do Sul, CEP 92.717-190, com fulcro no art. 170, inciso V da CRFB/88 c/c art. 5º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor c/c arts. 33, I e 39 do Decreto Federal nº 2.181/97 c/c e art. 15, III, da Lei Complementar Estadual nº 30/02.

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

O Procedimento Administrativo em epígrafe foi instaurado em decorrência da denúncia formalizada pelo Condomínio Maison de la Musique (fls. 04/205), em que se relatou possível existência de vícios ainda provenientes da execução da obra de construção do condomínio e por problemas estruturais e mecânicos nos elevadores, fabricados e instalados pela empresa thyssenkrupp Elevadores S.A. Foram ainda anexados à Denúncia ata da assembleia geral de instalação do edifício (fls. 39/54), procuração (fls. 55/56), laudo de inspeção predial (fls. 57/123), notificação extrajudicial encaminhada à Construtora (fls. 124/162) e resposta da empresa na forma de CONTRA-NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL (fls. 163/205).

Devidamente notificada (fls. 206/207), a Construtora Mota Machado apresentou defesa administrativa (fls. 214/528). **Salienta-se que todas as manifestações apresentadas nos autos serão devidamente analisadas oportunamente.**

Ato contínuo, foi protocolado pelos denunciante, neste Órgão, novo laudo de inspeção predial (fls. 532/594) demonstrando a persistência das irregularidades, bem como apresentando novos problemas, apontando ainda os devidos esclarecimentos acerca dos conceitos ali apresentados e indicando possíveis soluções.

Em decorrência da gravidade da demanda, foi expedido o Ofício nº 502/2019/GAB/DECON/CE (fls. 210/211), solicitando ao Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará a realização de diligência fiscalizatória no condomínio, em caráter de urgência. Em resposta, o órgão brigadista encaminhou o Ofício nº 196/2019 – CEPI/CBMCE (fls. 595/602), anexando Certificado de Conformidade para o estabelecimento, com data de emissão em 21 de março de 2018, válido até 21/03/2022, Documento nº 170334, Processo nº 7135.

Em momento posterior, em 08 de julho de 2019, o denunciante apresentou petição (fls. 624/714) relatando que, além da persistência dos problemas já noticiados anteriormente, teriam sido constatados sinais de oxidação na piscina do prédio, acostando novo laudo de inspeção predial (fls. 660/712).

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Outrossim, quanto aos problemas apresentados pelos elevadores, anexou cronograma de resolução apresentado pela fabricante, thyssenkrupp Elevadores S.A., que se comprometeu a reparar os seguintes equipamentos: Melody Social 1 – Equipamento 131905; Symphony – Serviços – Equipamento 131906; Melody – SERVIÇO – Equipamento 131907; Melody – Portaria – Equipamento 131922; Symphony Social 2/3 – Equipamento 131902; Melody Social 2/3 – Equipamento 131903; e Symphony Social 1 Equipamento 131904 (fls. 653/659), constando cronograma de resolução com obrigações distribuídas entre a fabricante e a construtora.

No referido cronograma, constam como parcialmente concluídas as pendências relativas à thyssenkrupp Elevadores S.A., estando, contudo, pendentes todos os itens de responsabilidade da Construtora.

Adotadas as providências de estilo, foi designada audiência de conciliação (memorial de reunião às fls. 742/745) realizada no dia 13 de agosto de 2019, oportunidade em que a Reclamada Mota Machado, por meio de seus representantes, alegou, em síntese, que já estava providenciando o reparo dos problemas apresentados. Já a thyssenkrupp Elevadores S.A tomou conhecimento de problemas de segurança nos elevadores e, em suma, informou que anexaria novo cronograma e pôs-se à disposição para apresentar eventuais esclarecimentos que se fizessem necessários.

Inviabilizado o acordo, foi concedido prazo para as empresas se manifestarem, tendo-o feito, a thyssenkrupp Elevadores S.A., às fls. 750/848, e a Construtora Mota Machado, às fls. 868/933.

Ademais, o representante do condomínio anexou, em 29/08/2019, petição (fls. 851/867) trazendo aos autos fatos novos. Em decorrência disto, em cumprimento aos princípios do contraditório e da ampla defesa, foi exarado despacho de fls. 934 no qual foi determinado que as Reclamadas fossem cientificadas da aludida petição e tomassem as providências que entendessem necessárias. Em resposta, a Construtora Mota Machado anexou manifestação de fls. 943/964.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

A posteriori, o Condomínio anexou nova petição, protocolada em 17 de setembro de 2019, às fls. 965/1037, em face da qual foi exarado novo despacho (fls. 1.038) para ciência das interessadas, as quais dispunham de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar.

A Thyssenkrupp Elevadores S.A. e a Construtora Mota Machado apresentaram resposta, acostadas às fls. 1050/1056 e 1057/1064, respectivamente, tendo a empresa de elevadores juntado nova manifestação às fls. 1065/1073.

Dando prosseguimento ao feito, este Órgão proferiu Despacho (fls. 1.074/1.082) em 09 de outubro de 2019, respondendo aos requerimentos apresentados pelo Condomínio na reunião (fls. 742/745), bem como determinou que a Mota Machado apresentasse os anúncios publicitários do empreendimento e informações sobre a ocorrência de alagamentos; a inclusão da empresa THYSSENKRUPP ELEVADORES S.A. no polo passivo deste processo e a notificação de todas as partes interessadas para expor suas alegações finais.

Nesse sentido, a Thyssenkrupp Elevadores S.A e a Construtora Mota Machado apresentaram alegações finais, acostadas às fls. 1.181/1.192 e 1.146/1.180, respectivamente. O condomínio anexou memoriais finais às fls. 1.087/1.143.

Isto posto, os autos foram conclusos para julgamento.

É o Relatório em síntese. Seguimos à fundamentação.

II – DA FUNDAMENTAÇÃO

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE, Órgão integrante do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor – SNDC, tendo como o fim precípua a coordenação da Política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa em toda a área do Estado do Ceará, conferidas pela Lei Estadual Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002, com previsão nas Constituições

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Federal e Estadual, Lei 8.078, de 11 de Setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC) e Decreto Federal 2.181, de 1997, na forma do parágrafo único do art. 56 do CDC, e no art. 18, parágrafo primeiro do Decreto Federal nº 2.181/97, tendo competência para dirimir a matéria e aplicar sanções administrativas, por força do que determinam as leis supracitadas.

Demonstrada a competência deste Órgão, vimos nesta oportunidade salientar o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor diante do fornecedor e da relação de consumo, pois é o que estrutura todo o sistema consumerista e conseqüentemente a proteção estabelecida na Lei Federal nº 8.078/1990, uma vez que o consumidor não possui conhecimentos suficientes sobre os produtos ou serviços disponíveis no mercado de consumo, razão pela qual é necessário que se tutele também seu direito à informação. Para o reconhecimento dessa vulnerabilidade, basta que se configure a relação de consumo, sendo suficiente sua condição de consumidor.

A vulnerabilidade é o ponto fundamental do CDC e, na prática, traduz-se na insuficiência, na fragilidade de o consumidor se manter imune a prática lesiva sem intervenção auxiliadora de órgãos ou instrumentos para sua proteção. Por se tratar de conceito tão relevante, a vulnerabilidade permeia, direta ou indiretamente, todos os aspectos das relações de consumo.

O Código Consumerista foi elaborado, exatamente, sob a perspectiva do reconhecimento da vulnerabilidade do indivíduo tutelado, sendo aquela o fundamento e a razão de ser de tal diploma jurídico, tentando-se, de todas as formas, buscar valores e princípios imprescindíveis, como a função social do contrato, para que fosse efetivada uma convivência mais equânime nas relações de consumo do homem.

Observados a competência deste Órgão e a vulnerabilidade dos consumidores, passa-se a discorrer sobre as irregularidades cometidas pela reclamada, buscando o bom detalhamento e melhor fundamentação de todas as infrações cometidas nos termos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

II.1 Do direito básico do consumidor à informação clara, precisa e ostensiva

Inicialmente, vale frisar que o direito de informar é uma prerrogativa constitucional, isto é, uma permissão concedida às pessoas físicas e jurídicas relacionada à venda de produtos e à prestação de serviços. Conforme exposto no Texto Magno, no art. 220, *caput*, a criação, a expressão e a **informação**, sob qualquer forma, processo ou veículo, não sofrerão nenhuma restrição, observado o disposto na Constituição.

Nessa mesma perspectiva, a Lei Federal nº 8.078/90 adotou o dever de informação como princípio fundamental, estabelecido no inciso III do art. 6º¹, e junto ao princípio da transparência estampado no *caput* do art. 4º², trazendo uma nova formatação aos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, estando o fornecedor obrigado a prestar todas as informações acerca do produto e do serviço.

Nessa senda, o direito básico de informação constitui importante ferramenta de equilíbrio entre as partes na relação de consumo, **possibilitando ao consumidor a escolha consciente de adquirir ou não um produto.**

O colendo Superior Tribunal de Justiça, indo mais além, afirma que a prestação de informações claras, concretas, ostensivas, precisas e corretas vincula o fornecedor, de modo que protege a legítima expectativa criada pela informação, quanto ao fornecimento de produtos ou serviços, configurando lastro do princípio da boa-fé objetiva. Confira-se:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONSUMIDOR. “REESTILIZAÇÃO” DE PRODUTO. VEÍCULO 2006 COMERCIALIZADO COMO MODELO 2007. LANÇAMENTO NO MESMO ANO DE 2006 DE NOVO MODELO 2007. CASO “PÁLIO FIRE MODELO 2007”. PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA. PROPAGANDA ENGANOSA. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. ALEGAÇÃO DE REESTILIZAÇÃO LÍCITA AFASTADA. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. INEXISTÊNCIA DE OMISSÃO

1 Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

2 Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo [...]

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

NO ACÓRDÃO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA PROCEDENTE. [...]. **5.- Daí a necessidade de que as informações sobre o produto sejam prestadas ao consumidor, antes e durante a contratação, de forma clara, ostensiva, precisa e correta, visando a sanar quaisquer dúvidas e assegurar o equilíbrio da relação entre os contratantes, sendo de se salientar que um dos principais aspectos da boa-fé objetiva é seu efeito vinculante em relação à oferta e à publicidade que se veicula, de modo a proteger a legítima expectativa criada pela informação, quanto ao fornecimento de produtos ou serviços.** [...] 7.- Pelo exposto, nega-se provimento ao Recurso Especial. (STJ, REsp. 1.342.899. Relator: Ministro SIDNEI BENETI, Data de Julgamento: 20/08/2013, T3 – TERCEIRA TURMA) *grifou-se

Desta feita, do fornecedor exige-se que preste informações claras e precisas sobre os produtos e serviços ofertados. Por ser direito básico, o detalhamento das informações é de extrema importância, uma vez que o consumidor, desse modo, pode conhecer o teor do negócio aventado e as características exatas do produto adquirido, assegurando às partes da relação consumerista a mais lúdima segurança jurídica.

Considera-se, portanto, violado o direito à informação no momento em que o consumidor é surpreendido com um produto ou um serviço em desacordo com o que fora previamente acordado. **No caso em análise, foi constatado que as publicidades do empreendimento passavam uma imagem retratando qualidade superior à do produto ali de fato existente, o qual apresentou acabamento inferior, conforme constatado em laudos de inspeção predial de fls. 57/123 e 532/594.**

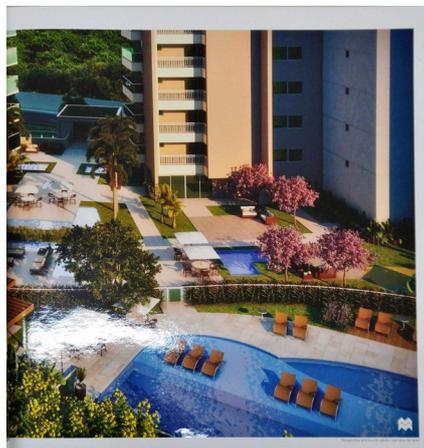
II.2 Da Análise da Publicidade e da Oferta à Luz do Direito do Consumidor

É indiscutível que a publicidade é uma ação inerente ao exercício da atividade comercial. As mensagens publicitárias externam o interesse do fornecedor em anunciar, conferir maior visibilidade, promover e, finalmente, vender sua marca, produtos e serviços.

A utilização deste meio de propagação de informações, contudo, permite aos seus exploradores a confecção de mídias publicitárias que favoreçam seus objetivos em detrimento dos direitos e garantias dos consumidores, os quais, muitas vezes, sequer conseguem perceber que, de uma maneira ou de outra, estão sendo vítimas dos anunciantes.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

A Construtora, ao anunciar o Condomínio Maison de la Musique, passou a imagem de um empreendimento de altíssimo padrão, sem qualquer menção que indicasse ser as imagens meramente ilustrativas, conforme fls. 1.158/1.180. Vejamos alguns exemplos:



Os consumidores, ao adquirirem o imóvel com base nas fotos acima, foram surpreendidos com o aparecimento de vícios da obra, consoante demonstrado nos laudos de inspeção predial de fls. 57/123 e 532/594, bem como nas imagens fornecidas por meio de mídia anexa às fls. 714, 861, 966, cabendo ressaltar os problemas estruturais, como alagamento das áreas comuns do condomínio, desgaste de vigas de sustentação, oxidação das estruturas metálicas e das portas dos elevadores, além de vícios de natureza estética, como vidros quebrados, rachaduras nos pisos da garagem e falhas nos rejuntas das calçadas, das fachadas e das piscinas.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

O poder de sugestão da publicidade permite aos seus idealizadores definir como e em qual intensidade cada informação, ícone ou imagem afetará o seu destinatário, sendo possível, através das técnicas adequadas, conduzi-lo inconscientemente a dar maior atenção a uma ou outra informação. A publicidade, portanto, desempenha papel de grande importância na formação do convencimento do consumidor, afetando direta e indiretamente a sua escolha.

Assim, os direitos básicos à informação e da proteção contra a publicidade enganosa e abusiva foram insculpidos logo no Artigo 6º, incisos III e IV, do CDC³. Representam, em verdade, corolário do microsistema jurídico que integram, isto porque, segundo os dizeres de Rizzatto Nunes, o dever de informar é *“exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela”*⁴.

Nesse ensejo, é de se destacar que a fase pré-contratual é de peculiar importância nas relações consumeristas, pois é o momento em que o consumidor forma seu convencimento para adquirir ou não um produto disponibilizado pelo fornecedor. Por essa razão, o CDC apregoa como inerente à atividade comercial a obrigação de prestar ao consumidor todas as informações específicas do produto ou serviço contratado, notadamente aquelas que tenham potencial de mudar drasticamente o interesse do consumidor.

Não por acaso, o Código de Defesa do Consumidor conferiu aos consumidores o direito de transparência nas relações, pois, enquanto sujeito reconhecidamente vulnerável, tem direito de não ser vítima de práticas das quais não tenha como se defender. Por esta razão, a informação publicitária deve ser prestada de forma eficiente, clara, precisa e ostensiva.

A informação adequada, clara e ostensiva, introduzida no Código de Defesa do Consumidor como *conditio sine qua non* às relações de consumo, é resultado da importância deste

3 Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: [...] III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

4 NUNES, Luis Antonio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor – 7ª Ed. Rev. E atual. São Paulo: Saraiva, 2012.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

aspecto para garantir que a escolha do consumidor seja oriunda da sua plena convicção das características do produto ou serviço que pretende adquirir.

Nos resguardando nos dizeres de Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, em Código de Defesa do Consumidor Comentado Pelos Autores do Anteprojeto (2011, p. 352), *ipsis litteris*: “é considerado essencial aquele dado que tem o poder de fazer com que o consumidor não materialize o negócio de consumo, caso o conheça”.

Assim, o art. 30 do CDC preceitua que a informação ou a publicidade suficientemente precisa obriga o fornecedor que a fizer veicular. Veja-se:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.** *Grifou-se

Tal preceito, na verdade, tem embasamento no princípio da boa-fé objetiva, onde as partes devem manter, umas com as outras, relação de clareza, norteadas pela moral e ética contratual, sob pena de, no futuro, a relação ser maculada com uma obrigação que, inicialmente, não havia sido informada. Veja-se o que dispõe o Art. 31, do *codex* consumerista:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos e serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

No mesmo sentido, o Art. 37, do mesmo código, proíbe a veiculação de qualquer publicidade enganosa, *in verbis*:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.
§1º. **É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa**, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, **capaz de induzir em erro o consumidor** a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. *Grifou-se

Percebe-se, portanto, que o simples fato de não informar, por si só, configura prática abusiva, pois possui potencial lesivo ao consumidor, o qual, quando não bem informado, repita-se,

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

pode ser surpreendido por uma minúcia contratual da qual não tinha conhecimento no ato da contratação, ou ter sua fiel expectativa frustrada.

Além disso, a caracterização da publicidade enganosa, independe da boa ou má-fé do fornecedor, sendo certo que o simples fato de a publicidade ser capaz de induzir em erro o consumidor é suficiente para caracterizar a infração ao CDC. Nos ensina Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin o seguinte:

“Na caracterização da publicidade enganosa não se exige a intenção de enganar por parte do anunciante. É irrelevante, pois, sua boa ou má-fé. A intenção (dolo) e a prudência (culpa) só ganham destaque no tratamento penal do fenômeno. Logo, sempre que o anúncio for capaz de induzir o consumidor em erro – mesmo que tal não tenha sido querido pelo anunciante –, caracterizada está a publicidade enganosa. Assim ocorre porque o que se busca é a proteção do consumidor e não a repressão do comportamento enganoso do fornecedor. (...)” (BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos e. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 10 ed. Revista, atualizada e reformulada. Rio de Janeiro: Forense, 2011, vol. II., p. 344)

Logo, resta caracterizada a responsabilidade objetiva, não cabendo a análise do elemento subjetivo do infrator, seja ele dolo ou culpa, pela origem do dano, bastando a constatação do nexo causal.

Ademais, quando recusado o cumprimento da oferta, cabe ao consumidor se valer da regra do art. 35 do CDC:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Consequentemente, ao ver descumprido o compromisso que a empresa assume automaticamente ao anunciar um produto ou serviço, o consumidor tem o direito de optar por uma das alternativas que a lei concede.

No caso em tela, o condomínio optou pelo cumprimento da obrigação nos termos da publicidade, conforme se verifica na notificação extrajudicial cuja cópia foi anexada às fls. 124/162:



PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

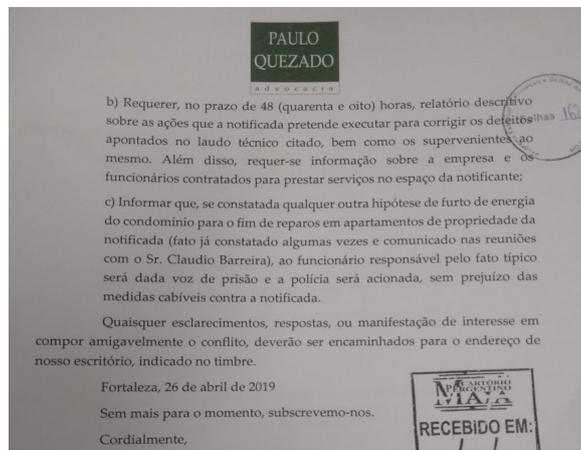
VI. DA NOTIFICAÇÃO:

Sendo todos esses problemas incompatíveis com uma obra nova, que implicam responsabilização civil (ou mesmo penal), fica de logo a NOTIFICADA ciente de todos os vícios, defeitos e problemas narrados nessa notificação, inclusive de natureza estrutural e com risco à integridade física dos condôminos (como risco de incêndio).

Assim sendo, a presente NOTIFICAÇÃO SE PRESTA TAMBÉM PARA O FIM DE:

- a) Solicitar, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, manifestação sobre qual providência pretende a NOTIFICADA adotar com relação à imediata substituição dos elevadores defeituosos nas Torres 1 e 2, deixando claro que **ter-se-á como recusa eventual resposta no sentido de aguardar a resposta da fornecedora dos mesmos**, pois o consumidor não participou dessa relação, sendo a notificada a prestadora do produto contratado e que tem o ônus legal de arcar com as consequências das falhas e danos;

Av. Eng. Luiz Vieira, 320



Assim, o descumprimento da oferta causa não apenas um dano individual que seria resolvido numa obrigação de fazer, ou de dar. Ao contrário, configura uma violação ao direito da coletividade. Tanto é assim, que o Código de Defesa do Consumidor tratou de dar atenção, no artigo 81, parágrafo único, inciso III, à defesa dos interesses ou direitos individuais homogêneos:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

[...]

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum. *Grifou-se

Nesse diapasão, é de se notar que os danos coletivos dizem respeito a titulares determináveis que não precisam ser apontados especificamente para o reconhecimento da tutela de seus interesses, pois se trata de um direito que não é aferido individualmente. Nesse sentido, leciona Rizzatto Nunes:

Nos chamados “direitos coletivos” os titulares do direito são também indeterminados, mas determináveis. Isto é, para a verificação da existência de um direito coletivo não há necessidade de se apontar concretamente um titular específico e real. Todavia, esse titular é facilmente determinado, a partir da verificação do direito em jogo. (NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018).

No caso em tela, é possível concluir que há danos coletivos devido à violação de direitos de um conjunto de consumidores cujas expectativas, geradas no momento pré-contratual, não foram inteiramente atendidas, tendo que arcar com os prejuízos decorrentes dos vícios da obra.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Analisada a publicidade, passa-se a discorrer sobre os vícios constatados no Condomínio Maison de la Musique.

II.3 Dos vícios da obra e dos elevadores

No caso em liça, percebe-se, além da violação ao direito à informação e da publicidade enganosa, a existência de vícios na obra de construção do condomínio e nos elevadores instalados no local.

Dessa forma, são considerados vícios as características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam o valor. Na esmerada lição do ilustre doutrinador Rizzatto Nunes, os vícios são os problemas que, por exemplo:

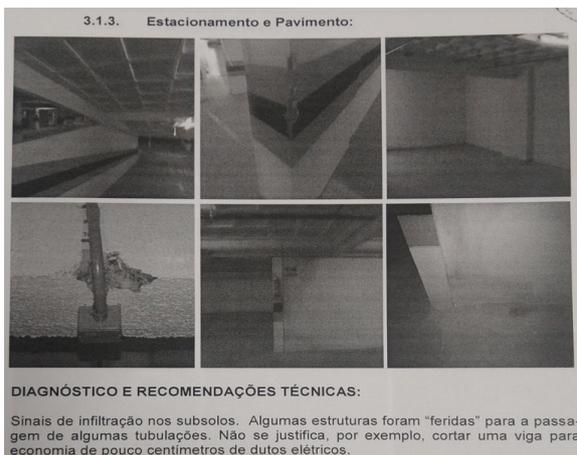
- a) fazem com que o produto não funcione adequadamente, como um liquidificador que não gira;
 - b) fazem com que o produto funcione mal, como a televisão sem som, o automóvel que “morre” toda hora etc.;
 - c) diminuam o valor do produto, como riscos na lataria do automóvel, mancha no terno etc.;
- (NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 7.ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p.229.)

Com efeito, analisando os autos do presente procedimento administrativo, constata-se que a reclamação, formulada inicialmente em face da Construtora Mota Machado LTDA, tendo sido a empresa thyssenkrupp Elevadores S.A. posteriormente incluída no polo passivo da demanda, trata de vícios da obra e dos elevadores, por terem sido constatados problemas na estrutura e no acabamento do condomínio e desses equipamentos.

Como exemplos, cabe frisar o alagamento dos estacionamentos do condomínio, vazamentos na canalização de gás, oxidação das estruturas metálicas nas áreas comuns, desgaste dos rejuntas das fachadas, das calçadas e da piscina, conforme imagens constantes em laudo de inspeção predial de fls. 532/594:



PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA



PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA



Assim, a norma consumerista estabelece que, nos casos de vício do produto, o fornecedor tem o prazo de 30 (trinta) dias para proceder ao saneamento do vício, sob pena de, esgotado referido prazo, o consumidor poder exigir a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, devidamente atualizada; ou o abatimento proporcional do preço, conforme o § 1º do art. 18 do CDC:

Art. 18. [...]

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

Nesta toada, ao tratar do vício do produto, o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a **responsabilidade objetiva e solidária de todos os fornecedores da cadeia de consumo** pelos vícios de qualidade ou quantidade dos produtos que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor. Veja-se:

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Dessa forma, a Construtora Mota Machado tem responsabilidade perante os seus consumidores relativamente a todos os produtos que utilizou e todos os serviços que contratou, desde o planejamento, perpassando pela execução da obra até a sua finalização.

Além dela, responde também a empresa thyssenkrupp Elevadores S.A. por todos os vícios decorrentes dos equipamentos que fabricou, por determinação do *caput* do art. 18, incumbindo-lhe a reparação do vício na forma prevista no dispositivo.

Ademais, essa responsabilidade é objetiva, ou seja, independe da análise do elemento subjetivo dos fornecedores, os quais devem arcar com os danos causados independentemente da constatação de má-fé, ou ainda de dolo ou culpa.

Assim, por força do que determina esse dispositivo legal, todos os fornecedores que integram a cadeia de consumo podem ser acionados para apresentar o efetivo saneamento dos vícios, bem como para ressarcir a coletividade pelos danos sofridos. O judiciário entende a aplicação do dispositivo nesse sentido, conforme acórdão prolatado pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ORDINÁRIA - RESPONSABILIDADE CIVIL - **RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA - ART. 18 DO CDC - VICIO NO PRODUTO - ABATIMENTO PROPORCIONAL NO PREÇO - DANOS MORAIS E MATERIAIS CONFIGURADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO.**

A responsabilidade da fabricante e revendedora é solidária, pois participa da cadeia de consumo e por isso respondem pelos vícios de qualidade apresentados pelo produto, na forma do art. 18, CDC, assim como pela reparação dos danos decorrentes defeito sofridos pelo consumidor. A obrigação de indenizar existe independentemente de culpa, só se eximindo as apelantes de referida responsabilidade se comprovarem que o fato danoso se deu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, o que não ocorreu na presente hipótese. (TJMG - Apelação Cível 1.0684.15.002132-8/001, Relator(a): Des.(a) Marco Aurelio Ferenzini, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 13/12/0018, publicação da súmula em 19/12/2018)

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

O entendimento acima colacionado evidencia a responsabilização de todos os integrantes da cadeia de consumo pelos vícios apresentados por produtos ou serviços.

Ora, conforme fundamentado alhures, a responsabilidade pelo vício do produto é objetiva, sendo ônus do fornecedor, caso pretenda excluir sua responsabilidade, demonstrar cabalmente que o vício do produto ocorreu por culpa exclusiva do consumidor, o que não se configura no caso presente.

Ao tratar do prazo para reclamar do vício aparente ou de fácil constatação, o art. 26 estabelece:

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:
I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;
II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis. [...]

Entretanto, o mesmo não é válido para vícios ocultos, prevendo o § 3º desse artigo que, **“tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito”**, o que, na prática, dá amparo ao consumidor ao longo de toda a vida útil do produto.

Aliás, a Jurisprudência já tem se posicionado no sentido de que a responsabilidade do fornecedor por vícios ocultos em bens de consumo durável não se extingue com o decurso do prazo de garantia contratual, uma vez que se deve levar em consideração a vida útil do bem adquirido. Veja-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO E RECONVENÇÃO. JULGAMENTO REALIZADO POR UMA ÚNICA SENTENÇA. RECURSO DE APELAÇÃO NÃO CONHECIDO EM PARTE. EXIGÊNCIA DE DUPLO PREPARO. LEGISLAÇÃO LOCAL. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 280/STF. AÇÃO DE COBRANÇA AJUIZADA PELO FORNECEDOR. VÍCIO DO PRODUTO. MANIFESTAÇÃO FORA DO PRAZO DE GARANTIA. VÍCIO OCULTO RELATIVO À FABRICAÇÃO. CONSTATAÇÃO PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. DOUTRINA E JURISPRUDÊNCIA. EXEGESE DO ART. 26, § 3º, DO CDC.

[...] o Código de Defesa do Consumidor, no § 3º do art. 26, no que concerne à disciplina do vício oculto, adotou o critério da vida útil do bem, e não o critério da garantia, podendo o fornecedor se responsabilizar pelo vício em um espaço largo de tempo, mesmo depois de expirada a garantia contratual.

8. Com efeito, em se tratando de vício oculto não decorrente do desgaste natural gerado pela fruição ordinária do produto, mas da própria fabricação, e relativo a projeto, cálculo estrutural, resistência de materiais, entre outros, o prazo para

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

reclamar pela reparação se inicia no momento em que ficar evidenciado o defeito, não obstante tenha isso ocorrido depois de expirado o prazo contratual de garantia, devendo ter-se sempre em vista o critério da vida útil do bem.

9. Ademais, independentemente de prazo contratual de garantia, a venda de um bem tido por durável com vida útil inferior àquela que legitimamente se esperava, além de configurar um defeito de adequação (art. 18 do CDC), evidencia uma quebra da boa-fé objetiva, que deve nortear as relações contratuais, sejam de consumo, sejam de direito comum. Constitui, em outras palavras, descumprimento do dever de informação e a não realização do próprio objeto do contrato, que era a compra de um bem cujo ciclo vital se esperava, de forma legítima e razoável, fosse mais longo. [...] (REsp 984.106/SC, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 04/10/2012, DJe 20/11/2012)

Todavia, antes de decorridos dois anos da entrega do Condomínio, já se apresentavam vícios de fácil constatação, conforme já demonstrado, cabendo destacar o revestimento da piscina e a oxidação das portas dos elevadores, conforme mídias anexas às fls. 714 e 966, respectivamente:



Portanto, restou demonstrado que a responsabilidade das reclamadas na ocasião de vício do produto é objetiva, estando o fornecedor, caso não conserte o bem dentro de 30 (trinta) dias ou não comprove que o vício decorreu de culpa exclusiva do usuário, sujeito a escolha do consumidor entre trocar o produto por outro da mesma espécie, ressarcir o valor pago, monetariamente atualizado ou proceder ao abatimento proporcional do preço, não podendo as empresas se eximir da responsabilidade prevista no artigo 18, §1º e incisos do Código de Defesa do Consumidor simplesmente por justificar o mau desempenho de seus equipamentos no alto volume de chuvas observado na quadra invernososa do ano de 2019.

Eis a fundamentação. Passa-se à análise da defesa.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

III. DA ANÁLISE DA DEFESA

Para exercer o seu direito de defesa, as Reclamadas foram regularmente notificadas para apresentar defesa administrativa, tendo a empresa CONSTRUTORA MOTA MACHADO LTDA se manifestado às fls. 214/528, 603/623, 868/933, 943/964, 1.057/1.073, e 1.146/1.180 e a THYSSENKRUPP ELEVADORES S.A. apresentado defesa escrita às fls. 750/848, 1050/1056, 1065/1073 e 1.181/1.192, as quais serão doravante analisadas.

III.1 Das manifestações da empresa Construtora Mota Machado Ltda:

Em sede de defesa administrativa, a Construtora manifestou-se apresentando defesa, escrita, anexando ainda contrato social (fls. 225/229), comunicado enviado a um dos condôminos (fls. 230/231), apresentando esclarecimentos sobre a oxidação dos elevadores e a troca do total de 72 (setenta e duas) portas, comunicado geral (fls. 234/235) comprometendo-se a efetuar manutenções preventivas nas instalações elétricas, Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros (fls. 232/233), relatório de testes de estanqueidade nos sistemas de canalização de gás (fls. 246/249). Juntou ainda matrícula do imóvel (fls. 250/261), alvará de construção (fls. 262/263), “habite-se” emitido pela Prefeitura Municipal de Fortaleza (fls. 264/377), cópia das já referidas notificação extrajudicial (fls. 406/528) e contra-notificação extrajudicial (fls. 236/245, 378/405).

Compulsando os autos, observa-se que a defesa da Construtora se resume a alguns pontos que serão elencados a seguir de forma resumida, servindo de índice:

1. As imputações de defeitos são inverídicas (fls. 215/222) de forma que não há gravidade ou ainda que não existem de todo modo as alegações feitas pelos condôminos, bem como que não há reclamo contra a qualidade dos materiais empregados, razão pela qual presume seguiram as especificidades que constam do memorial descritivo que integra o projeto original. Usa-se, ainda, do “Habite-se”, que é instrumento emitido pela Prefeitura informando que o imóvel está pronto para ser habitável (fls. 264/377);

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

2. Alguns dos problemas não teriam sido identificados em vistoria (fls. 217, 221), bem como diversas falhas não foram comunicadas pelos condôminos no momento da entrega e que podem ser decorrentes de possível mau uso por parte dos condôminos (fls. 218/219, 221);
3. No que diz respeito aos elevadores, portas oxidadas foram trocadas, bem como foi construído um segundo poço para drenagem dos pontos de alagamentos (fls. 219/222);
4. O empreendimento foi construído seguindo as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) além de ter utilizado materiais e serviços adequados de fornecedores qualificados (fls. 243);
5. Nenhuma das pendências apontadas pelos consumidores seria suscetível a causá-los dano grave (fls. 379);
6. A execução do projeto se deu com observância às normas do Corpo de Bombeiros, de forma a obter a aprovação (fls. 379/383);
7. Muitos problemas apontados pelos consumidores foram solucionados (fls. 217, 221, 378/405);
8. A Construtora encontra-se manifestamente demonstrando boa-fé (fls. 877);
9. O laudo de inspeção produzido pela empresa Vertex Consultoria em Transporte Vertical (fls. 603/623) não indica que os elevadores devem ter o seu uso interrompido.

Inicialmente, quanto à alegação de que não há gravidade nos vícios alegados pelos condôminos, ou ainda que sejam inverídicos, salienta-se que os reclames feitos pelo condomínio englobam não apenas problemas de natureza estética, mas também estrutural, o que pode pôr em risco a segurança dos que ali residem, tendo sido amplamente comprovados por meio da apresentação de laudos, imagens fotográficas e vídeos.

De fato, a reclamação ora analisada originou-se de denúncia em que se questiona a qualidade do serviço executado pela construtora, bem como do material por ela utilizado, evidenciando-se que houve reclamo quanto à qualidade dos materiais utilizados, sendo, inclusive, relatados outros problemas em novas manifestações da reclamada (fls. 532/583, 624/627, 714, 851/861, 965/975, 1.087/1.143). Ademais, os denunciantes apresentam, por meio de fotografias e

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

arquivos em vídeo, comprovações da veracidade das irregularidades apresentadas e da insatisfação quanto aos vícios apresentados, os quais decorrem do descumprimento da oferta realizada pela Construtora. Veja-se as imagens de ferrugem na piscina e falhas no rejuntamento do piso da área comum (fls. 714 e 861)



Além disso, a alegação de inveracidade vai de encontro ao próprio reconhecimento de sua parcela de responsabilidade, ainda que o faça apenas parcialmente, quanto aos pontos alegados, conforme se extrai da contra-notificação enviada ao Condomínio (fls. 163/198).

Passando-se ao segundo eixo argumentativo, percebe-se que a empresa afirma, por diversas vezes, que as irregularidades não foram apontadas no momento da entrega do edifício, ou que não foram constatadas em vistoria, o que indicaria a sua inexistência.

Quanto a esse ponto, o direito de reclamação dos consumidores não se extingue no momento da tradição do produto ou da execução do serviço contratado, existindo em seu favor a garantia legal prevista no art. 26 do CDC, tanto para os vícios aparentes quanto para os ocultos, conforme fundamentado em tópico anterior.

Desse modo, pode-se considerar que os consumidores, conforme afirma a Reclamada em fls. 219/220, constantemente têm entrado em contato para pleitear a solução dos problemas que foram sendo constatados com o decorrer do tempo, de modo que diligenciaram em tempo hábil a

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

solução das controvérsias. Nesse sentido, cite-se, inclusive, o envio de notificação extrajudicial em 26 de abril de 2019, após múltiplas tentativas frustradas de solução direta dos problemas constatados, em consonância com as disposições do art. 26, §2º, I, segundo o qual obsta a decadência “*a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca*”.

Portanto, as reclamações realizadas diretamente pelos consumidores contra a empresa, buscando a solução consensual dos conflitos, ocorreram em tempo hábil, não tendo sido verificada negativa inequívoca por parte da Reclamada. Ao contrário, a empresa informava que solucionaria os problemas encontrados, sem, contudo, dar-lhes a atenção necessária, de modo que os consumidores buscaram outros meios para a satisfação de sua demanda.

Ademais, ainda quanto ao ponto 2, a empresa busca esquivar-se de responsabilidade atribuindo o surgimento dos problemas ao mau uso ou à falta de manutenção, afirmação essa que vai de encontro ao **princípio da boa-fé objetiva**, norteadora do código de defesa do consumidor, traduzida nas atitudes demonstradas por ambas as partes na relação consumerista, respeitando as regras de conduta impostas à sociedade, agindo com lealdade e honestidade.

Portanto, não se pode atribuir aos consumidores a responsabilidade pelo mau uso das dependências comuns do condomínio em desconsideração à atitude tomada por estes de transparência e honestidade, com indicação dos danos e exigência de reparação, sem qualquer indicativo de que tenham dado causa, por si mesmos, aos problemas verificados no aludido condomínio. Ao contrário, não restou comprovado nos autos que os problemas apresentados em toda a obra se deviam à ação direta dos adquirentes, tratando-se a hipótese de mau uso de suposição incompatível com o aludido princípio.

Quanto aos elevadores, terceiro ponto de argumentação, apesar de que a empresa buscou tomar as medidas adequadas, notificando a fabricante para realizar trocas e manutenções de peças dos equipamentos, saliente-se que a sua responsabilidade é solidária, de modo que deve

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

reparar os danos sofridos pelos consumidores, desde os aprisionamentos decorrentes de panes até os problemas estruturais, de perfurações nas estruturas e oxidação de peças do exterior e do interior das máquinas, por força do que dispõe o art. 18 do CDC⁵, conforme já fundamentado no item II.3 *supra*.

Em se tratando do ponto 4, afirma-se que o empreendimento teria sido construído seguindo as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), além de ter utilizado materiais e serviços adequados de fornecedores qualificados. Todavia, em que pese o eventual cumprimento dessas normas, resta clara a adoção de materiais de baixa qualidade, uma vez que a deterioração de itens das áreas comuns como pisos e revestimentos, pinturas e vidros se deterioraram em menos de um ano de uso.

Ademais, apesar do alegado cumprimento das normas da ABNT, ainda assim foi constatado descumprimento da oferta veiculada diretamente aos consumidores, o que configura infração às relações de consumo. Assim, o que se questiona não é o cumprimento das normas expedidas pelos órgãos competentes, mas sim a enganosidade das publicidades que chegaram aos consumidores, as quais não condizem com a realidade observada no interior do empreendimento realizado pela Construtora, violando os direitos básicos dos consumidores à informação e à proteção contra publicidade enganosa e abusiva.

Ao ponto 5, não é correto fazer afirmar que os vícios apresentados pelos consumidores não seriam defeitos, a saber, não seriam capazes de trazer riscos a suas vidas. O risco trazido por vícios em imóveis não pode ser minimizados, visto que, em caso de eventual desabamento, baixa é a capacidade de sobrevivência dos acidentados. Desse modo, alagamentos constantes e com grande área de abrangência podem danificar a estrutura da edificação, o que já se evidencia com a constatação de rachaduras nos pisos, conforme mídia em vídeo anexada às fls. 966.

5 Art. 18. **Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor**, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. *Grifou-se

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Noutro sentido, questões pontuais, como a oxidação e as panes dos elevadores, de existência confirmada pela Construtora e pela Thyssenkrupp, são tão capazes de causar dano quanto as falhas estruturais.

O enclausuramento é coisa séria, principalmente quando se trata de crianças, idosos ou pessoas que necessitem de cuidados especiais. Os eventuais danos, a maioria de ordem psicológica, podem ensejar na possível formação de condição claustrofóbica ou no seu agravamento, bem como outros problemas da ordem da mente. Foi-se dito pelo peticionante ter havido enclausuramento de criança, comprovando não só a possibilidade de dano, como sua efetivação, sendo anexados depoimentos de vítimas das paradas repentinas dos elevadores também exposto nas mídias de fls. 966.

Quanto ao ponto 6, de fato, foram acostadas nesses autos, provas suficientes ao acolhimento desta manifestação, inclusive tendo sido anexado o Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros (fls. 232/233, 598/602).

Já no ponto 7, alega-se que muitos problemas apontados pelos consumidores teriam sido solucionados, de forma que se constata a incoerência com o primeiro argumento, o de não haver nenhuma irregularidade a ser consertada, transformada, ou alterada. Decerto, não se pode aceitar tal posicionamento, visto princípio jurídico do *venire contra factum proprium*, que veda comportamentos contraditórios.

Ademais, ressalte-se a relutância da Construtora em realizar os reparos que lhe competiam, concretizada na demora em solucionar os problemas, na persistência e no reaparecimento de danos em rejuntas e demais itens do acabamento estético das áreas comuns, de modo que se evidencia a baixa efetividade das medidas tomadas e o descumprimento dos prazos acordados na via extrajudicial e daqueles determinados judicialmente. Como exemplo, veja-se o revestimento da piscina e o alagamento do fosso do elevador após a Construtora já ter dado início aos reparos desses itens:



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**



(Imagens extraídas de mídias anexadas às fls. 966 e 861, respectivamente, indicando falha no revestimento da piscina e alagamento no fosso do elevador.)

No ponto 8, alega a fornecedora Mota Machado, que tem agido de boa-fé no trato com os consumidores. Todavia, para a legislação consumerista, não prospera a alegação de atuação embasada em boa-fé subjetiva. Ao qual se observa, no dizer de Pozzetti, “[...] *age com boa-fé subjetiva aquele que tem convicção de que está agindo regularmente e ignora que está prejudicando direito de terceiro.*”⁶

Ainda assevera-se posição de Martins-Costa⁷

A expressão ‘boa-fé subjetiva’ denota ‘estado de consciência’, ou convencimento individual de obrar (a parte) em conformidade ao direito, (sendo) aplicável, em regra, ao campo dos direitos reais, especialmente em matéria possessória. Diz-se ‘subjetiva’ justamente porque, para a sua aplicação, deve o intérprete considerar a intenção do sujeito da relação jurídica, o seu estado psicológico ou íntima convicção. Antitética à boa-fé está a má-fé, também vista subjetivamente como a intenção de lesar outrem.

O que deveria ser observado, de fato, é uma manifestação de boa-fé objetiva, instrumento do direito do consumidor. Nesse sentido, conforme já discutido alhures:

6 POZZETTI, Daniela Alessandra. **A oferta nas relações de consumo**. 200f. 2006. Dissertação – Mestrado em Direito das Relações Sociais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo. 2006)

7 MARTINS-COSTA *apud* POZZETTI, Daniela Alessandra. **A oferta nas relações de consumo**. 200f. 2006. Dissertação – Mestrado em Direito das Relações Sociais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo. 2006

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Diferentemente da boa-fé subjetiva, a boa-fé objetiva se traduz em uma regra de conduta a ser observada pelas pessoas, especialmente se diante de uma relação jurídica negocial. [...] A boa-fé objetiva permite a concreção de normas impondo que os sujeitos de uma relação se conduzam de forma honesta, leal e correta.⁸

Desta forma, persiste evidente o atendado a ordem consumerista da Construtora Mota Machado, uma vez que o que se leva em consideração é a conduta da empresa, a qual deve prezar pelo cumprimento das normas consumeristas e a consequente concretização dos direitos.

Em último ponto, a empresa alega que, de acordo com laudo de inspeção elaborado pela empresa Vertex, os elevadores encontram-se aptos para uso. Entretanto, apesar de o laudo não ter constatado irregularidades que determinassem a interrupção do funcionamento, as paradas frequentes são fato irrefutável, cabendo verificar quais as medidas a serem tomadas, o que não restou evidenciado.

Assim, são apontadas pendências, como “Corrediça superior da cabina e contrapeso está com desgaste” (fls. 604) e ausência de “Proteção ao redor das máquinas do cabo de tração e do limitador de velocidade executados” (fls. 605), **sem, contudo, determinar a razão específica para as paradas frequentes** e para a oxidação de peças do elevador, o que, inclusive, não consta em nenhuma das manifestações das reclamadas, fato que indica o baixo nível de detalhamento desse documento.

Analisados os argumentos da Construtora Mota Machado LTDA, passa-se à análise das manifestações apresentadas pela fabricante dos elevadores.

III.2 Das manifestações da empresa thyssenkrupp Elevadores S.A.

A empresa apresentou manifestações às fls. 729/738, 750/848, 1050/1056, 1065/1073 e 1.181/1.192, contendo, além das manifestações escritas, habilitação nos autos (fls. 729/738), contratos de venda e instalação dos elevadores (fls. 759/783), contratos de manutenção (fls. 784/793), cartas de entrega (fls. 794/801), fichas de manutenção preventiva (fls. 802/828), relatório

⁸ POZZETTI, Daniela Alessandra. **A oferta nas relações de consumo**. 200f. 2006. Dissertação – Mestrado em Direito das Relações Sociais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo. 2006

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

de chamados (fls. 829/830), cronograma atualizado (fls. 831/838) e comprovantes de execução dos serviços nos elevadores (fls. 839/848). As alegações de defesa da fornecedora de elevadores podem ser resumidas nos pontos que serão expostos a seguir, servindo de índice:

1. As obrigações contratuais da thyssenkrupp se resumem a manutenções preventivas e corretivas, as quais ressalta que vem cumprindo devidamente (fls. 1.182/1.183);
2. O material utilizado é de qualidade, sendo padronizado para todos os produtos que fabrica (fls. 752/753);
3. Quanto à oxidação das portas, ressalta a qualidade do aço inox utilizado, acrescentando que a sua durabilidade e depende da manutenção que recebe, restando imprescindível a manutenção adequada para a conservação do aço inoxidável, o que, não ocorrendo, pode implicar na responsabilização da fabricante (fls. 754);
4. Quanto ao funcionamento, destaca que, no período de 01/08/2019 a 27/08/2019 somente foram registrados 4 chamados, o que representa, em sua alegação, um baixo quantitativo de irregularidades (fls. 756);
5. As falhas de segurança não foram relatadas anteriormente, tomando conhecimento do problema durante a reunião e solucionando as pendências pertinentes (fls. 757);
6. A ausência de responsabilidade da fabricante, pelo acúmulo de água presente no fosso do elevador e pela oxidação externa da máquina instalada na entrada social do condomínio e de falha de instalação que gerou considerável arranhão na porta (fls. 1.068/1.069)
7. A ausência de pertinência do julgado do STJ no AREsp nº 1.531.696 e a alegada extemporaneidade de sua inclusão nos autos (fls. 1.072/1.073);
8. Inexistência de risco de queda do elevador em caso de parada repentina (fls. 1.188);
9. Existência de ação judicial tratando da matéria e impossibilidade de instrução probatória adequada na via administrativa, o que inviabilizaria o julgamento do feito (fls. 1.190/1.191).

Ao ponto 1, inicialmente, cabe ressaltar que, como estabelece o Código de Defesa do Consumidor, o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

respondem pelos danos causados ao consumidor, ou, a despeito deste, solidariamente pelos vícios de produtos. Nesse sentido, é que se estabelece o *caput* do artigo 18 do Código,

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Dessa forma, uma vez que ocupa a posição de fabricante dos equipamentos, a empresa é solidariamente responsável pelos vícios constatados, o que denota não apenas a troca das peças oxidadas, mas também pela questão mecânica envolvendo as panes recorrentes.

Sobre os pontos 2 e 3, verifica-se a indicação genérica de que os vícios poderiam decorrer do mau uso que lhes foi dado (fls. 754):

No tocante à oxidação das portas dos elevadores, importante destacar que o aço inox utilizado nos elevadores do Condomínio em referência, segue os mais rigorosos padrões de qualidade, com características técnicas de acordo com os padrões internacionais, respaldados pelas normas existentes. Todavia, imperioso salientar, consoante já destacado tanto para o Condomínio quanto para a Construtora Mota Machado, que o mesmo aço inoxidável pode se comportar de diferentes maneiras em função do tratamento que foi/ou é dado ao mesmo, restando imprescindível a observância de cuidados rotineiros e constantes para a conservação do aço inoxidável, o que não sendo observado, não pode implicar em responsabilidade da fabricante pela qualidade do produto.

Todavia, o fato constatado é que condôminos, com destaque para as crianças com idade inferior a um ano, enfrentam, reiteradamente, a parada repentina dos elevadores. Entretanto, repita-se, não foi apontado, nos autos, nenhuma causa conclusiva para as frequentes panes das máquinas, apenas havendo sugestões de que poderiam se dar em razão do mau uso, sem a especificação do ponto exato afetado pelo suposto mau uso e o nexos causal entre a utilização do equipamento e o vício constatado.

Esclareça-se: em nenhum momento, ao longo dos 5 volumes do processo em epígrafe, as reclamadas puderam afirmar, com exatidão e certeza, a razão para as paradas dos elevadores, o que denota que desconhecem o motivo exato para a ocorrência desse problema, apenas indicando genericamente a possibilidade de mau uso. Todavia, indicação genérica, sem embasamento técnico,

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

não é apta a eximir de responsabilidade a empresa pelos problemas de oxidação e de parada das máquinas.

Outrossim, ainda que em remota hipótese seja considerada a comprovação de que intempéries como o elevado volume de chuvas observado no ano corrente ou o mau uso por parte dos consumidores possa ter ocasionado os problemas observados, seja nos elevadores, seja nas infiltrações e no desgaste de elementos do condomínio, devemos salientar que os bens de consumo duráveis devem apresentar resistência a variações climáticas e ao uso normal que deles se espera, não havendo nos autos qualquer evidência de que os equipamentos ou a estrutura física do condomínio tenham sido utilizados incorretamente, não se constatando, portanto, caso de culpa exclusiva do consumidor.

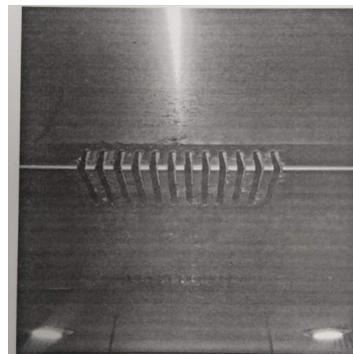
Nesse contexto, observe-se que situações como chuvas, maresia, alagamentos, dentre outros riscos podem vir a ocorrer em diversos momentos, não sendo suficientes a prejudicar a qualidade de um produto cuja vida útil deve ultrapassar, em média, o ciclo de chuvas anual. Ora, não se pode admitir que um elevador deixe de funcionar a cada quadra chuvosa que se observa na cidade de Fortaleza, mesmo porque os mesmos equipamentos aqui utilizados são também adquiridos em outras cidades do Brasil e do exterior, com condições climáticas muito mais adversas, existindo elevadores aptos a suportá-las sem a completa oxidação de suas peças ou as paradas repentinas no seu funcionamento.

Ademais, em sede de reunião, ao ser indagada sobre a possível causa para a oxidação de dezenas de portas num mesmo recinto, a representante da fabricante chegou a afirmar que tal ocorrência não tinha precedentes, bem como que não tinha condições de precisar a causa para o problema, explicitando a falta de conhecimento da própria empresa sobre um caso de tamanha seriedade, envolvendo a oxidação de mais de setenta portas de elevadores, consoante informativo encaminhado aos condôminos (fls. 230).

Desse modo, ainda que se considere como circunstância atenuante a tentativa da fabricante de amenizar o problema com a troca das portas, deve-se ressaltar que ainda persistem

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

pontos de ferrugem nos elevadores, prejudicando sobremaneira os consumidores que ali residem, conforme imagens abaixo, extraídas de fls. 714 e 1.099, respectivamente)



Quanto ao ponto 4, considera a Reclamada que a existência de quatro chamados em período inferior a 30 (trinta) dias seria indicativo de uma melhoria no desempenho das máquinas, conforme argumenta em fls. 756. Todavia, tal afirmação não condiz com a razoabilidade, de forma que, após todas as tentativas constantes nos autos de negociação do condomínio com a empresa, ainda há chamados referentes à parada do elevador.

Entende-se, ao contrário do que defende a reclamada, que a existência de um chamado sequer já é indicativa de que existe um problema a ser sanado, o qual não foi evitado pelas manutenções preventivas. Todavia, a existência de múltiplas paradas, num curto espaço de tempo, inferior a um mês, indica que as panes não são esporádicas, mas sim generalizadas, atingindo mais de um elevador.

Todavia, ao passo em que não se exige da empresa que jamais existam panes, ou que a integralidade dos problemas sejam solucionados anteriormente ao seu acontecimento, exorbita a razoabilidade a quantidade de irregularidades apresentadas pelos elevadores instalados no condomínio, merecendo especial atenção em razão da quantidade de consumidores afetados e da quantidade de vezes que ocorrem.

Desse modo, não é aceitável que, em um único mês, múltiplos chamados sejam realizados, provenientes de paradas de equipamentos envolvendo o aprisionamento dos consumidores residentes no condomínio.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Quanto ao desconhecimento das falhas de segurança do acesso biométrico e da abertura inesperada de portas (fls. 1.053), a empresa informa que não tem registro de problema nesse sentido, pondo-se à disposição para atender qualquer chamado do tipo. Não comprova, portanto, a tomada de providências pertinentes a esses fatos após o conhecimento da situação.

Ademais, pugna pelo reconhecimento da ausência de responsabilidade do fabricante pelo acúmulo de água no fosso dos elevadores e pelas oxidações de peças decorrentes desse acúmulo. Quanto a essa linha de argumentação, reitere-se a já fundamentada responsabilidade solidária entre os fornecedores, cabendo eventual ação de regresso para pleitear o ressarcimento.

Em relação ao ponto 7, no que diz respeito à alegação de extemporaneidade da juntada das informações referentes ao julgado do Superior Tribunal de Justiça no AREsp nº 1.531.696, este trata de pleito indenizatório, o que não pode ser obtido pela via do procedimento administrativo, razão pela qual o entendimento do STJ não foi aplicado ao caso em tela.

A empresa alega ainda que, embora os elevadores parem repentinamente de funcionar, não existe risco de queda. Entretanto, frise-se que o procedimento em epígrafe não tem foco no questionamento sobre a possibilidade de queda livre dos elevadores. Ademais, entende-se que o vício do produto se evidencia já na reiteração das paradas, independentemente de haver queda ou outro tipo de dano direto, uma vez que não atende devidamente aos fins a que se destina.

Por fim, argumentou-se que a existência de ação judicial sobre o mesmo fato e a suposta impossibilidade de instrução probatória do presente feito inviabilizaria o julgamento do processo. Ao contrário, entende-se mais célere a via administrativa, bem como atende ao princípio da legalidade e da economia processual, sendo oportunizado, por diversas vezes, a propositura de acordo entre as partes, e, inclusive, sugerida a realização Termo de Ajustamento de Conduta na oportunidade da realização de reunião neste órgão, não tendo sido protocolado, até a data presente, proposta de TAC a ser firmado no sentido de reparar o dano coletivo causado.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Ademais, as provas já obtidas são suficientes para que se possa concluir que, de fato, foram violados os direitos de um grupo de consumidores, coletivamente, por vícios na obra e nos elevadores instalados no Condomínio Maison de la Musique, de modo que não prospera o argumento trazido pela empresa.

Enfatize-se, ademais, a independência entre as instâncias administrativa e cível, não existindo impedimento a que se instaure processo administrativo em razão de fato que se encontra judicializado, cabendo a responsabilização administrativa, no âmbito da defesa do consumidor, sempre que houver infração ao CDC.

Portanto, reitero o posicionamento que vem sendo defendido na presente decisão administrativa até o momento, para fins de ratificar o entendimento de que houve infração à legislação consumerista e que, por esta razão, devem as fornecedoras ser sancionadas.

Por fim, diante da constatação de que as irregularidades existiram, deve o Procedimento Administrativo de Ofício seguir o seu regular processamento, aplicando às reclamadas as sanções administrativas cabíveis ao caso, uma vez que foram violados os arts. 6º, I e IV; 18; 30, 35 e 37, § 1º da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Eis a fundamentação.

IV – DA DOSIMETRIA DA PENA

De acordo com o Decreto n.º 2.181/97, para a aplicação da penalidade, deverão ser considerados os seguintes aspectos: as circunstâncias atenuantes e agravantes; e os antecedentes do infrator, nos termos do art. 24 daquele Decreto.

Dentre as condições atenuantes, nos termos do art. 25 deste mesmo Decreto, tem-se:

Art. 25. [...]

I – a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;

II – ser o infrator primário; e



PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

III – ter o infrator adotado as providências para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo.

Quanto às circunstâncias agravantes, nos termos o Decreto em referência dispõe, no seu art. 26, constituem agravantes:

Art. 26. [...]

I – ser o infrator reincidente;

II – ter o infrator, comprovadamente, cometido à prática infrativa para obter vantagens indevidas;

III – trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;

IV – deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências;

V – ter o infrator agido com dolo;

VI – ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;

VII – ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não;

VIII – dissimular-se à natureza ilícita do ato ou atividade;

IX – ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

Observando esta signatária que as fornecedoras incorreram em prática infrativa, intencionalmente ou não, cumpre adotar as providências necessárias para que sejam as empresas científicadas e sancionadas, de forma que tal prática não volte a se repetir. Ademais, a aplicação da sanção administrativa busca somente coibir a má-fé ou displicência e descaso para com os consumidores.

Portanto, e por fim, devem, ainda, ser consideradas as circunstâncias anteriormente apresentadas, previstas no Decreto nº 2.181/97, que, em relação à empresa **CONSTRUTORA MOTA MACHADO LTDA**, percebe-se a incidência das **atenuantes** da primariedade (art. 25, II), por não constar nos autos informações sobre os antecedentes da empresa; e por ter a infratora adotado as providências para minimizar os danos causados (art. 25, III), realizando alguns reparos em resposta às solicitações do condomínio, os quais, todavia, foram **PARCIAIS**, restando vícios a serem reparados.

Todavia, incidem sobre a empresa as **agravantes** de ter a prática infrativa causado consequências danosas à segurança dos consumidores (art. 26, III); por deixar o infrator, tendo

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências (art. 26, IV), uma vez que **não sanou integralmente os vícios da obra**; e por ter a prática acarretado dano coletivo (art. 26, VI).

Ademais, em relação à empresa **THYSSENKRUPP ELEVADORES S.A.**, percebe-se a incidência das **atenuantes** da primariedade (art. 25, II), por não constar nos autos informações sobre os antecedentes da empresa; e por ter a infratora adotado as providências para minimizar os danos causados (art. 25, III), realizando alguns reparos, manutenções e trocas das portas dos elevadores, em resposta às solicitações do condomínio, as quais, todavia, apenas **PARCIALMENTE** solucionaram a problemática.

Todavia, incidem sobre a empresa as **agravantes** de ter a prática infrativa causado consequências danosas à segurança dos consumidores (art. 26, III); por deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências (art. 26, IV), uma vez que **não sanou integralmente os vícios dos elevadores, persistindo os casos de paradas e oxidação**; e por ter a prática acarretado dano coletivo (art. 26, VI).

Passa-se, portanto, à estipulação da multa.

IV.1 Da estipulação da multa

Inicialmente cabe ressaltar que a multa base arbitrada inicialmente a **CONSTRUTORA MOTA MACHADO LTDA** deve ser no montante de **600.000 (seiscentas mil) UFIRs-CE**, em decorrência de seu grande porte, da gravidade da infração e da vantagem economicamente auferida.

Considera-se, ademais, a incidência das atenuantes acima mencionadas (art. 25, II e III do Decreto 2.181/97), o que perfaz redução de 2/3 (dois terços) da multa imposta, perfazendo, a multa, o valor de **200.000 (duzentas mil) UFIRs-CE**. Todavia, considerando a incidência de três agravantes (art. 26, III, IV e VI), dobra-se a pena, restando no valor da **MULTA DEFINITIVA EM 400.000 (quatrocentas mil) UFIRs-CE**.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Quanto a multa base arbitrada inicialmente a **THYSSENKRUPP ELEVADORES S.A.** deve ser no montante de **60.000 (sessenta mil) UFIRs-CE**, com base no porte econômico da empresa, na vantagem econômica auferida e na gravidade da infração.

Considerando a incidência das duas atenuantes fundamentadas em tópico anterior (art. 25, II e III do Decreto 2.181/97), reduz-se a pena em 2/3 (dois terços), totalizando **20.000 (vinte mil) UFIRCE**. Todavia, considerando a incidência das três agravantes fundamentadas anteriormente (art. 26, III, IV e VI), dobra-se a pena, fixando-se a **MULTA DEFINITIVA EM 40.000 (quarenta mil) UFIRs-CE.**

V – DO DISPOSITIVO

AO EXPOSTO, por infringirem os arts. 6º, I e IV; 18; 30, 35 e 37, § 1º da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 e tomando como norteador o Decreto nº 2.181/97 para mensurar o *quantum*, qualifico como **FUNDAMENTADA** a presente reclamação para ao fim apenar a reclamada **CONSTRUTORA MOTA MACHADO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado inscrita em CNPJ sob nº **07.282.783/0001-92**, ao pagamento de **sanção pecuniária** na ordem de **400.000 (quatrocentas mil) UFIRs-CE.**

Para a reclamada **THYSSENKRUPP ELEVADORES S.A.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita em CNPJ sob nº **90.347.840/0001-18**, qualifico como **FUNDAMENTADA** a presente reclamação para ao fim apenar a reclamada ao pagamento de **sanção pecuniária** na ordem de **40.000 (quarenta mil) UFIRs-CE**, nos termos do art. 41 da Lei Complementar nº 30 de 26 de julho de 2002, as quais deverão ser convertida em reais e pagas através do Documento de Arrecadação Fiscal ou se desejar apresentar Recurso Administrativo no prazo legal.

Ressalte-se que o **valor atual da UFIRCE é R\$ 4,26072** (quatro reais, vinte e seis mil, setenta e dois centésimos milésimos de real).

Após o pagamento das respectivas multas administrativas, as sancionadas deverão

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

comparecer à Secretaria-Executiva deste Órgão, munidas do comprovante de pagamento **ORIGINAL**.

Caso a empresa reclamada não apresente recuso da decisão administrativa, ou não apresente o comprovante **ORIGINAL** de pagamento da multa aqui aplicada, ficará sujeita às penalidades do artigo 29 da Lei Complementa Estadual nº 30/2002.

Art. 29. Não sendo recolhido o valor da multa no prazo de trinta dias, será o débito inscrito em dívida ativa, para subseqüente cobrança executiva.

Intime-se. Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

Fortaleza/CE, em 03 de dezembro de 2019.

Ann Celly Sampaio
Promotora de Justiça
Secretária-Executiva