



NBR 17.170

NORMA DE GARANTIAS

Um guia para implementar a norma e aumentar a
segurança jurídica na relação entre clientes e
construtoras/incorporadoras

Patrocínio



Realização





Ficha Técnica

Produção e Distribuição:

ASEOPP – Associação Sergipana dos Empresários de Obras Públicas e Privadas

CESE – Clube de Engenharia de Sergipe

MUTUA-SE – Caixa de Assistência dos Profissionais do CREA

Autores:

Eng Civil MSc. Emerson Meireles de Carvalho

Adv. Italo Francisco Silva de Lima

Eng^a Civil MSc. Patricia Menezes Carvalho

Adv. Pedro Ernesto Celestino Pascoal Sanjuan

Coordenação Geral dos Trabalhos:

ASEOPP – Adriana Leite Crepaldi

Coordenação Técnica:

Eng^a Civil MSc. Patricia Menezes Carvalho

Apoio técnico:

BVA - Bispo Vieira Alvares Sociedade de Advogados

M&C Engenharia Ltda

Revisão:

Eng^a Ambiental Mércia Couto Quaranta

Diagramação:

AllvesJr Produção Visual

Impressão

Gráfica e Editora J. Andrade



Conheça a Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea

Somos o segmento assistencial do Sistema Confea/Crea e Mútua.

A Mútua oferece melhoria na **qualidade de vida** de seus associados, através de benefícios sociais e reembolsáveis, previdenciários e assistenciais, com foco na responsabilidade social e cultural com sustentabilidade. Grandes parcerias e planos de saúde também estão dentro do portfólio de vantagens oferecido pela Mútua, além de descontos e convênios com diversas marcas para o associado economizar na hora das compras.

Nossos associados

Podem se associar à Mútua todos os profissionais com registro nos Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia (Creas) – desde que atendam às condições estabelecidas em seu regimento. Em novembro de 2023, a Caixa de Assistência atingiu 170 mil associados em todo o Brasil.



O profissional registrado no Crea pode ter muito mais facilidades para encarar os desafios de cada dia. **Basta se associar à Mútua.**




CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



CREA-SE
Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia de Sergipe




mutua SE
Casa de Assistência dos Profissionais do Crea

 (79) 3279-3015

 se@mutua.com.br

 [mutuase](https://www.instagram.com/mutuase)

 [mutua.com.br](https://www.mutua.com.br)

Apresentação

A importância dos produtos fornecidos pelo setor da construção civil, dentre os quais se destacam os bens imóveis e serviços, e a complexidade das relações que se estabelecem entre produtores e consumidores desses bens e serviços, requer regras claras a fim de que sejam minimizados os pontos de conflito.

Um dos aspectos mais sensíveis dessa relação diz respeito às garantias, legais e contratuais, as quais vão nortear uma relação que, via de regra, é de longo prazo.

Nesse contexto, e com o objetivo de *estabelecer diretrizes para o incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção em edificações de toda natureza de uso, no todo ou em suas partes, estabelecerem as condições e prazos de garantias, tecnicamente recomendados, e servir aos demais agentes envolvidos para conhecimento de suas incumbências perante as garantias*, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT publicou em dezembro de 2022 a norma *NBR 17170 – Edificações – Garantias – Prazos recomendados e diretrizes*. Nessa norma se pode ver uma síntese das responsabilidades de cada um dos agentes envolvidos, sejam produtores e consumidores, bem como uma sugestão justificada de prazos de garantias para os diversos elementos das edificações.

A partir da publicação da NBR 17170, seguiu-se uma série de eventos cujo objetivo foi a divulgação dessa norma e a discussão de seus aspectos mais relevantes. Um desses eventos foi o seminário Nova Norma de Garantia e Atualização da Norma de Desempenho, promovido em Aracaju-SE pela ASEOPP, CREA-SE, M&C Engenharia, SEBRAE-SE e CESE em julho de 2023, a partir do qual surgiu a ideia de elaboração de uma cartilha que pudesse servir de instrumento permanente de divulgação da norma, incluindo o item dúvidas frequentes, o qual foi elaborado a partir de respostas a uma pesquisa de dúvidas mais comuns dos agentes locais envolvidos.

Essa cartilha que você agora lê é fruto desse trabalho desenvolvido pela ASEOPP, Clube de Engenharia e Mútua, e o que se espera é que, não pretendendo esgotar as discussões sobre o tema, seja um ponto de partida para discussão e desenvolvimento de mais conhecimento sobre o tema garantias.

Boa leitura!

ASEOPP – Associação Sergipana dos Empresários de Obras Públicas e Privadas

Sumário

1. Garantia, falha e prazo de garantia.....	6
1.1- Garantia na legislação	7
1.2- Garantia na ABNT NBR 17170 - Edificações - Garantias - Prazos recomendados e diretrizes.....	8
1.3- Vícios e defeitos na legislação.....	10
1.4- Falha na ABNT NBR 17170 - Edificações - Garantias Prazos recomendados e diretrizes.....	12
1.5- Prazo de garantia na legislação.....	14
1.6- Prazo de garantia na ABNT NBR 17170 - Edificações Garantias – Prazos recomendados e diretrizes.....	16
1.7- Quadro resumo dos conceitos de garantia, falha e prazo de garantia para o setor de edificações.....	18
2. Garantia / Vida Útil / Responsabilidade.....	21
2.1- Vida útil.....	22
2.2- Responsabilidade	24
3. Documentos relacionados com a garantia (Termo de Garantia; Manual de Uso, Operação e Manutenção).....	26
3.1- Termo de Garantia.....	27
3.2- Manual de Uso, Operação e Manutenção.....	32
4. Aspectos relevantes para uma boa relação entre produtor de edificações e proprietário, usuário e responsável legal.....	35
5. Dúvidas frequentes.....	39
6. Bibliografia.....	46

Garantia, falha e prazo da garantia



1.2 - Garantia na ABNT NBR 17170 Edificações – Garantias – Prazos recomendados e diretrizes.



A NBR 17170 traz as duas definições apresentadas abaixo sobre garantia.

Garantia

Condições definidas pelo incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção por meio de **documento específico** de garantia ou no manual de uso, operação e manutenção, para reparos e recomposição de partes da edificação que apresentem **falhas**.

Garantia Legal

Direito do proprietário da edificação de **reclamar reparos** ou recomposição do produto adquirido, **conforme legislação vigente**.

Comentário

- *A garantia legal é obrigatória na relação de consumo.*
- *A garantia contratual é a oferecida pelo produtor.*
- *A norma de garantia (ABNT NBR 17170) recomenda garantias legal (conforme legislação vigente) e contratual a ser oferecida pelo produtor ao proprietário/usuário.*

A **segurança e solidez** referenciada pelo Código Civil é definida na NBR 17170 como **segurança da edificação**: segurança estabelecida pelas condições de **segurança estrutural e de segurança contra incêndio**, cujos requisitos e critérios estão estabelecidos em normas específicas de procedimentos de projeto, especificação de sistemas construtivos, componentes e equipamentos e em condições de uso e manutenção.

A Tabela 1 da NBR 17170 (*Sistemas, componentes e equipamentos relacionados à solidez e segurança – Prazo de garantia conforme legislação vigente – 5 anos*) apresenta os sistemas e componentes bem como os tipos de falhas relacionados à solidez e segurança, delimitando tecnicamente a abrangência desse termo usado no Código Civil.

Comentário

- *A norma de garantia define tecnicamente o termo “solidez e segurança” utilizado no Código Civil.*
- *A norma de garantia (item 9.1 – Prazos de garantia - Generalidades) dispõe que o prazo de garantia contratual na relação de consumo de edificações já inclui o prazo legal. No entanto, esse entendimento não é unanimidade no mundo jurídico.*
- *O produtor do imóvel (incorporador ou empreendedor) é o responsável pela garantia oferecida ao cliente, porém o construtor terá a responsabilidade solidária.*

1.3 - Vícios e defeitos na legislação



Embora as expressões vícios e defeitos sejam utilizadas como sinônimas, elas possuem tratamento jurídico distinto.

O termo **vício** está relacionado ao fato de o produto estar ou não adequado para o uso para o qual foi destinado. À luz do Código de Defesa do Consumidor, sobretudo em seu art. 18, um produto é considerado viciado quando ele **não apresenta a qualidade ou a quantidade esperada, tornando-o inadequado para o consumo**. Da mesma forma, também podem ser caracterizados como vícios aqueles que decorrem de **disparidade ocorrida em relação às informações constantes no rótulo ou material publicitário**.

Por exemplo, um indivíduo que adquiriu um imóvel cujo memorial descritivo especificou fachada com revestimento de pastilhas cerâmicas, sendo que o imóvel foi entregue com a fachada com acabamento em pintura.

1 - Garantia, falha e prazo da garantia

Já o conceito de **defeito** está relacionado ao aspecto de **segurança**, ou seja, quando determinado produto ou serviço oferece risco à **integridade física do consumidor**. O Código de Defesa do Consumidor, nos termos do seu artigo 12, define que o produto é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera, tornando o seu uso uma situação de risco para o usuário.

Atítulo de exemplo, pode-se citar as rachaduras existentes em um imóvel, uma vez que essas falhas podem representar riscos para o usuário.

O que se verifica é que **não há defeito sem existir vício, mas há vício sem existir defeito**, uma vez que um produto pode conter um vício, sem ser inseguro. Contudo, havendo um produto viciado e ao mesmo tempo considerado inseguro, nesse caso, teremos um bem defeituoso.

Comentário

- A norma de garantias (NBR 17170) adotou como conceito único o termo “**falha**”, que expressa as **ocorrências abrangidas pelas garantias**, as quais são **exclusivamente as atribuíveis ao processo de produção da edificação**. Esta norma não utiliza termos existentes em outras normas técnicas como vícios construtivos, vícios aparentes, vícios ocultos, defeitos, anomalias.

- As falhas decorrentes do processo de produção são cobertas pela garantia, de acordo com os prazos indicados no respectivo termo de garantia.

- As falhas decorrentes pelo mal uso ou pela falta de manutenção adequada não fazem parte das consideradas na garantia.

1 - Garantia, falha e prazo da garantia

1.4 - Falha na ABNT NBR 17170 – Edificações – Garantias – Prazos recomendados e diretrizes



ANBR 17170 traz as definições apresentadas abaixo sobre falha.

Falha

Ocorrência que **prejudica a utilização** do sistema ou do elemento, resultando em **desempenho inferior** ao requerido.

Falha de uso, operação ou manutenção

Irregularidade, anormalidade ou desgaste natural que implica no **término** da capacidade da edificação ou de suas partes de **cumprir suas funções como requerido**, ou seja, atingimento de um desempenho não aceitável (inferior ao desempenho mínimo requerido). Na falha de uso, operação ou manutenção ocorre desempenho inferior ao requerido como **decorrência de uso e/ou operação inadequados**, e/ou da **inadequação** da elaboração, planejamento, execução e controle do **programa de manutenção**.

1.5 - Prazo de garantia na legislação



Disciplinado pelo artigo 618 do Código Civil, **o prazo de garantia na construção civil é de 05 anos** e, durante esse tempo, recairá sobre o construtor ou empreiteiro a responsabilidade objetiva pelas falhas que coloquem em risco a **solidez** e a **segurança** da obra, independentemente da demonstração da prova de culpa por parte do usuário.

Por fim, se tratando de produtos duráveis, o art. 26, inciso II do Código de Defesa do Consumidor estabeleceu um **prazo de 90 dias para o usuário reclamar** pela existência de eventuais vícios no produto ou serviço adquirido. Em caso de **vícios aparentes**, esse prazo começa a contar a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução do serviço. Porém, tratando-se de **vícios ocultos**, esse prazo somente se inicia quando o consumidor toma ciência da existência do problema.

1.6 - Prazo de garantia na ABNT NBR 17170 – Edificações – Garantias – Prazos recomendados e diretrizes



A NBR 17170 traz a definição apresentada abaixo sobre prazo de garantia.

Prazo de garantia

Tempo em que um **fornecedor é responsável** perante o consumidor por **corrigir falhas nos produtos** por ele **fornecidos originadas no processo de sua concepção e produção, desde que** seja realizada a **manutenção devida**, os produtos sejam **corretamente utilizados** e observadas as demais condições previstas no manual de uso, operação e manutenção deste produto. Esses prazos correspondem ao período de tempo em que é elevada a probabilidade de que eventuais falhas em um sistema, em estado de novo, venham a se manifestar, decorrente de desempenho inferior a aquele previsto.



NOTA Pode ser um tempo definido em lei (**prazo de garantia legal**) ou oferecido pelo fornecedor (**prazo de garantia contratual**)

Os prazos de garantia tecnicamente recomendados pela norma 17170 estão apresentados nas Tabela 1 (*Sistemas, componentes e equipamentos relacionados à solidez e segurança – Prazo de garantia conforme legislação vigente – 5 anos*) e Tabela 2 (*Sistemas, componentes e equipamentos abrangidos pelas garantias oferecidas pelo incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção – Prazos de garantia tecnicamente recomendados*) de seu texto, além das diretrizes que a referida norma apresenta para o estabelecimento de prazos diferentes pelo produtor da edificação.

Importante destacar que a NBR 17170 estabelece o “**HABITE-SE**” como **termo inicial dos prazos de garantia**. Entretanto, recomenda-se que as incorporadoras estabeleçam prazos específicos para vendas realizadas após o início das garantias da edificação como um todo.

Para além disso, é oportuno ressaltar que a NBR 17170 prevê que para os casos de **reparos parciais** em componentes, sistemas construtivos ou equipamentos, a garantia deverá ter o **prazo mínimo de 90 dias ou o remanescente do prazo original, o que for maior**.

1.7 - Quadro resumo dos conceitos de garantia, falha e prazo de garantia para o setor de edificações

O quadro abaixo apresenta um resumo dos conceitos referentes à garantia das edificações com base na legislação aplicável e na norma ABNT NBR 17170.

Conceito	Legislação	ABNT NBR 17170
<p>Garantia e prazo de garantia</p>	<p>Código Civil - Art. 618. Nos contratos de empregada de edifícios ou outras construções consideráveis, o empregado de materiais e execução responderá, durante o prazo irredutível de cinco anos, pela solidez e segurança do trabalho, assim em razão dos materiais, como do solo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Define o que deve ser abrangido como segurança da edificação (segurança estrutural e segurança contra incêndio); - Estabelece diretrizes para o estabelecimento de condições e prazos de garantias tecnicamente recomendados; - Recomenda prazos de garantia legal (5 anos) para falhas relacionadas a solidez e segurança, de finido os sistemas abrangidos e suas falhas – Tabela 1; - Apresenta prazos tecnicamente recomendados de garantia (1, 3 ou 5 anos) oferecidos pelo produtor (garantia contratual) da edificação para aspectos específicos de suas partes por meio de seus componentes, equipamentos e sistemas – Tabela 2; - Apresenta exemplos de falhas aparentes que devem ser identificadas no ato da entrega da edificação – Tabela 3.
	<p>Em que pese o art. 50 do Código de Defesa do Consumidor disponha que a garantia contratual é complementar à legal, há entendimentos que elas não se somam, sob a ótica de que a garantia contratual só existe quando determinado item, vício ou condição não sejam alcançados pela garantia legal.</p> <p>Nesses casos, recomenda-se que o fornecedor elabore um documento específico para a garantia contratual, detalhando as suas condições de abrangência e acionamento.</p>	<p>O item 9.1 (<i>Prazos de garantia – Generalidades</i>) da NBR 17170 prevê que, exceto em caso de acordo entre as partes interessadas, o prazo de garantia oferecido pelo produtor já inclui o prazo legal.</p>

		(Continuação)
		ABNT NBR 17170
Conceito	Legislação	
	<p>CDC – Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:</p> <p style="text-align: center;">[...]</p> <p>II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.</p> <p>CDC – Art 39, VIII - É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:</p> <p style="text-align: center;">[...]</p> <p>colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);</p>	<p>A NBR 17170 recomenda prazos de garantia e não trata de prazo para reclamação.</p> <p>A norma técnica não é lei, porém a obrigatoriedade de seu cumprimento está embasada no CDC que determina seguir a norma técnica.</p>
Garantia e prazo de garantia		
Falha	<p>O Art. 12 do CDC prevê que o produto defeituoso é aquele que não oferece segurança, tornando-se um risco à integridade do usuário.</p> <p>O Art. 18 do CDC defende que há vício em um produto quando ele é considerado inadequado para uso, seja por conta de divergências na qualidade ou da quantidade.</p>	<p>- Falha aparente que deve ser identificada no ato de entrega da edificação e não coberta por garantia;</p> <p>- Falhas no processo de concepção e produção são cobertas por garantia desde que seja realizada a manutenção devida, a edificação seja corretamente utilizada e observadas as demais condições previstas no Manual de uso, operação e manutenção;</p> <p>- Falha de uso, operação ou manutenção não são cobertas por garantia.</p>



- Os prazos de garantia tecnicamente recomendados nas Tabelas 1 (*Sistemas, componentes e equipamentos relacionados à solidez e segurança – Prazo de garantia conforme legislação vigente – 5 anos*) e Tabela 2 (*Sistemas, componentes e equipamentos abrangidos pelas garantias oferecidas pelo incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção – Prazos de garantia tecnicamente recomendados*) da NBR 17170 são excelentes fontes a serem utilizadas nos prazos a serem fornecidos pelo incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção nos seus termos de garantia.

- Incluir as falhas aparentes exemplificadas na Tabela 3 (*Exemplos de falhas aparentes e ocorrências em acabamento em sistemas, componentes e equipamentos cuja identificação deve ser feita no ato da entrega*) da NBR 17170 no check list de vistoria de entrega da edificação.

- É recomendável que o marco inicial do prazo de garantia das unidades comercializadas após a data do HABITE-SE seja ajustado para a situação específica.

Garantia / Vida Útil / Responsabilidade



2.1 - Vida Útil



A definição de garantia pela ABNT NBR 17170 já foi apresentada no item 1.2.

Para a Vida útil, temos a definição apresentada na NBR 17170, copiada abaixo.

Vida útil – VU

Período de tempo em que um edifício e/ou seus sistemas se **prestam às atividades para as quais foram projetados e construídos**, com atendimento dos níveis de desempenho previstos na ABNT NBR 15575-1, considerando a periodicidade e a correta execução dos processos de manutenção especificados no respectivo manual de uso, operação e **manutenção** (a vida útil não pode ser confundida com prazo de garantia legal ou contratual).



NOTA O **correto uso e operação** da edificação e de suas partes, a constância e efetividade das **operações de limpeza e manutenção, alterações climáticas** e níveis de poluição no local da obra, **mudanças no entorno** da obra ao longo do tempo (trânsito de veículos, obras de infraestrutura, expansão urbana etc.) interferem na vida útil, além da vida útil de projeto, das características dos materiais e da qualidade da construção como um todo.

O valor real de tempo de vida útil será uma composição do valor teórico de vida útil de projeto devidamente influenciado pelas ações da manutenção, da utilização, da natureza e da sua vizinhança.

As negligências no cumprimento integral dos **programas definidos no manual de operação**, uso e manutenção da edificação, bem como **ações anormais do meio ambiente**, irão reduzir o tempo de vida útil, podendo este ficar menor que o prazo teórico calculado como vida útil de projeto.

A garantia, como já foi apontado anteriormente, diz respeito às condições definidas pelo incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção por meio de documento específico de garantia ou no manual de uso, operação e manutenção, para reparos e recomposição de partes da edificação que apresentem falhas. Nesse caso, a falha deve ser reparada sem esquivar, salvo se ficar comprovada a existência de alguma excludente de responsabilidade.

Comentários do leitor

2.2 - Responsabilidade



O prazo de responsabilidade do incorporador/construtor, por outro lado, é aquele durante o qual o construtor fica exposto a ser chamado em caso de falha de adequação do produto, durante a sua vida útil.¹

Ou seja, mesmo que ocorra o término do prazo da garantia (legal ou contratual), o construtor/incorporador continua responsável por eventual falha que venha a ocorrer na edificação, desde que reste comprovado pelo demandante que tal anomalia decorreu de uma inobservância aos padrões de qualidade e desempenho mínimos exigidos.

Dessa forma, a Figura abaixo ilustra o período de tempo de garantia e de responsabilidade do construtor/incorporador.

Documentos relacionados com a garantia (Termo de Garantia; Manual de Uso, Operação e Manutenção)



3.1-Termo de Garantia



O termo de garantia é um **documento formal** elaborado pelo **fornecedor** do produto ou serviço por ele oferecido, onde deverão constar as **condições específicas** em que poderá ser acionada a garantia em caso de apresentação de defeitos.

O parágrafo único do art. 50 do Código de Defesa do Consumidor destaca que esse **documento deve ser padronizado** e esclarecer de maneira adequada **em que consiste a garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar onde poderá ser exercitada** e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

O termo de garantia é importante para o equilíbrio na relação contratual, uma vez que impõe às partes as condições específicas para exercer seus direitos e obrigações.

3 - Documentos relacionados com a garantia (Termo de Garantia; Manual de Uso, Operação e Manutenção)

A NBR 17170 preconiza que o **termo de garantia inicial** é o documento específico entregue pelo produtor ao proprietário quando do **início do contrato ou da obra**. O **termo de garantia definitivo** é o documento específico entregue pelo produtor ao proprietário quando da **conclusão e entrega da obra**, juntamente com o manual de uso, operação e manutenção

Como **condições de garantia**, temos as informações que devem constar no termo de garantias, a saber:

- a) itens abrangidos nos prazos de garantia;
- b) condições de abrangência;
- c) condições que acarretam perda de garantia;
- d) data de início das garantias;
- e) data de emissão do documento de garantia;
- f) orientações quanto aos procedimentos operacionais para acionar o atendimento e assistência técnica durante o período de garantia;
- g) condições das garantias em situação de transmissão da posse da edificação ou da unidade, durante a vigência dos prazos de garantia;
- h) identificação do incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção por meio de seus dados;
- i) outras informações complementares a critério do incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção conforme legislação vigente e aplicável.

A NBR 17170, em seu item 6.4, (*Situações que podem acarretar a perda da garantia*) elenca um rol de situações que eventualmente poderão **acarretar na perda da garantia**, a começar pela ausência de realização ou de comprovação inequívoca de que foram cumpridas as exigências necessárias para conservação e manutenção da edificação.

3 - Documentos relacionados com a garantia (Termo de Garantia; Manual de Uso, Operação e Manutenção)

Ou seja, uma vez comprovada a **inexistência de manutenção ou que ela tenha sido realizada de maneira inadequada**, essa circunstância consistirá em **fator excludente de responsabilidade do incorporador ou do construtor**, uma vez que haverá uma quebra na relação causa e efeito entre a falha e a fabricação ou construção.

De acordo com o item 6.4 (*Situações que podem acarretar a perda da garantia*) da NBR 17.170, são **exemplos de perda de garantia**:

- a) a não realização ou a falta de comprovação da realização das atividades de limpeza, conservação e manutenção previstas no manual de uso, operação e manutenção das edificações ou instruções específicas fornecidas pelo incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção;
- b) a falta de realização de serviços especializados de manutenção prevista e indicados pelo incorporador, construtor ou prestador de serviços como, por exemplo, equipamentos de transporte vertical, bombas hidráulicas, portões de acesso à edificação ou outros indicados;
- c) o uso e a operação em desacordo com as orientações do manual de uso, operação e manutenção ou das instruções específicas;
- d) a substituição de materiais ou componente de qualquer sistema construtivo da edificação;
- e) a falta de registro e comprovação da implantação do sistema de gestão de manutenção conforme instruções constantes no manual de uso, operação e manutenção da edificação e na ABNT NBR 5674;
- f) a realização de reformas que alterem as características de projeto e construção, ou que tenham sido realizadas em desacordo com a ABNT NBR 16280;

Comentário

- Em casos de reformas ou alterações das condições originais da edificação e de suas partes, as garantias oferecidas pelo produtor da edificação não se aplicam aos itens reformados ou alterados na edificação.

3 - Documentos relacionados com a garantia (Termo de Garantia; Manual de Uso, Operação e Manutenção)

- g) a realização de reformas em desacordo com as condições apresentadas no manual de uso, operação e manutenção, incluindo as condições para alterações visando à adaptação para acessibilidade da unidade e a situação de ampliação da unidade que estejam previstas no manual;
- h) o descumprimento dos procedimentos e prazos para solicitação de atendimento em relação às garantias;
- i) a ocorrência de alterações nas condições do entorno que causem impactos na edificação ou no sistema construtivo;
- j) a ocorrência de qualquer caso fortuito ou de força maior que impossibilite a manutenção da garantia oferecida;
- k) a falta de permissão pelo proprietário ou representante legal da edificação do acesso do profissional designado pelo incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção às áreas comuns ou privativas da edificação para proceder à vistoria técnica.

Além dos itens mencionados na norma de garantias, o incorporador ou construtor também poderá destacar outros elementos que por ventura acarretem a perda do direito à garantia, mencionando este fato em documento a ser entregue ao proprietário do bem durante o recebimento da sua unidade.

Comentário

- A perda de garantia da edificação pela falta ou inadequação da manutenção da mesma é uma situação análoga a que ocorre no setor automotivo: ao adquirir um veículo novo, a montadora oferece um prazo de garantia. Contudo, para fazer jus a esse direito, o proprietário do veículo deverá atender as condicionantes existentes no manual do proprietário. Por exemplo, deverá realizar revisões periódicas a cada 10.000 quilômetros. Caso deixe de fazer essas revisões nos prazos indicados pelo fabricante, poderá perder o direito à garantia.

3.2- Manual de Uso, Operação e Manutenção



Para o manual, a NBR 17170 define conforme apresentado abaixo.

Manual de uso, operação e manutenção

Documento que reúne as **informações e orientações necessárias para o uso, operação e manutenção** da edificação e de suas partes, e que também informa as **condições de garantia**.



NOTA O manual de uso, operação e manutenção é também denominado: manual do proprietário, quando aplicado para as unidades autônomas ou privativas; manual das áreas comuns ou manual do síndico, quando aplicado para as áreas de uso comum; data book, quando reúne diversos manuais e outros documentos técnicos da edificação.

Dessa forma, o manual passa a ter uma **importância fundamental** para a orientação do usuário quanto ao bom uso e manutenção da edificação e quanto às condições para usufruir do direito à garantia oferecida pelo produtor.



→ Para o produtor de edificação

- Utilize o modelo de termo de garantia que a ABNT NBR 17170 traz no Anexo A.

- Não economize na elaboração de um bom manual de uso, operação e manutenção, baseado nas diretrizes fornecidas pela ABNT NBR 14037 e ABNT NBR 17170, pois o manual é a base para o desenvolvimento de uma boa gestão da manutenção.

- O termo de garantia inicial é uma boa prática que aumenta a transparência e confiabilidade na relação consumidor – produtor de edificação.

- É importante que seja esclarecido no termo de garantia que o prazo de garantia legal já está incluído no prazo oferecido pelo produtor.

→ Para o usuário

- Não economize na elaboração de um bom sistema de gestão de manutenção, baseado nas diretrizes fornecidas pelo manual entregue pelo produtor, pois a manutenção adequada é um dos fatores que lhe garante o direito à garantia.

Aspectos relevantes para uma boa relação entre produtor de edificações e proprietário, usuário e responsável legal



4 - Aspectos relevantes para uma boa relação entre produtor de edificações e proprietário, usuário e responsável legal

A aquisição de um produto durável gera uma série de expectativas para os usuários, principalmente em relação à qualidade e à durabilidade daquele bem. No caso de bens imóveis esse sentimento aumenta, sobretudo por conta dos vultosos valores dispendidos durante a aquisição.

Uma vez adquirido, surge tanto para os adquirentes quanto para os incorporadores, responsabilidades que perdurarão por alguns anos, notadamente, naquilo que seja pertinente à manutenção e conservação da edificação.

A norma de garantias tem o condão de proporcionar uma **situação de equilíbrio na relação fornecedor/consumidor**, no momento em que ela **define as responsabilidades de cada agente** como condição para preservação do direito à garantia da edificação.

No caso dos **incorporadores**, de construção civil, cabe a eles promover uma **definição clara das condições e dos prazos de garantia em documento específico**, o qual será entregue aos proprietários no ato da entrega de uma edificação (residencial ou comercial). Além disso, é fundamental estabelecer um bom canal de comunicação entre a incorporadora e os usuários, facilitando as tratativas em eventuais ocorrências e aprimorando o relacionamento entre eles.

Em relação ao **construtor e prestador de serviços de construção**, a norma recomenda que esses agentes também **estabeleçam as condições e prazos de garantia em um documento específico** e que deverá ser entregue ao contratante no ato da entrega da edificação ou do serviço concluído. Caso não seja responsável por toda obra ou por alguma parte específica, deve detalhar em documento específico as responsabilidades quanto às garantias a serem fornecidas solidariamente pelos demais agentes intervenientes.

A norma também elencou responsabilidades voltadas para os **projetistas**, no sentido de atribuir a esses profissionais o dever de **informar nos documentos de um determinado projeto, as condições que devem constar no manual de uso, operação e manutenção da edificação**.



→ Para o produtor de edificação

- Invista num processo de entrega do imóvel com amplo esclarecimento de como utilizar o Manual de uso, operação e manutenção.
- Procure educar seu cliente sobre a importância de realizar e registrar adequadamente as manutenções realizadas no imóvel, uma vez que o principal beneficiado é o próprio cliente que terá seu bem valorizado.
- Verifique a possibilidade de elaborar o primeiro programa de manutenção e disponibilizar para os clientes. Caso seja viável, procure monitorar esse programa durante os 05 primeiros anos do imóvel.
- Elabore procedimentos operacionais registráveis para o acionamento da assistência técnica;
- Procure maior qualificação dos projetistas, fornecedores, prestadores de serviços, etc.
- Se o incorporador não for também construtor de toda a edificação ou parte dela, deve ser definida, em documento específico, as responsabilidades quanto às condições de garantia a serem fornecidas, solidariamente, pelos demais agentes.

→ Para o usuário

- Tome conhecimento das condições de garantia e procedimentos de atendimento de assistência técnica oferecidos pelos produtores, como também de suas responsabilidades quanto ao uso.
- Dê conhecimento aos novos usuários e repasse os documentos pertinentes sobre as condições de garantia e do plano de manutenção.

Dúvidas Frequentes



5 - Dúvidas Frequentes

Nesse tópico, são respondidas as perguntas que foram enviadas pelos diversos atores locais envolvidos com a garantia das edificações, em atendimento à solicitação feita pelos autores desse texto.

a) Conflitos entre o prazo de garantia e/ou para reclamação de vício redibitório x VUP

A garantia é o período fixado pelo produtor, com base na legislação e na norma 17170, onde espera-se que determinado produto funcione adequadamente. Se durante o prazo de garantia o vício oculto se manifestar, a responsabilidade que recai sobre o construtor é objetiva, ou seja, independente de prova de culpa.

Já em relação ao prazo de reclamação, o Código de Defesa do Consumidor prevê o prazo de 90 dias, contados da data do surgimento do vício.

A Vida Útil do Projeto (VUP) compreende o período de tempo estimado para o qual o sistema foi projetado para atender aos requisitos de desempenho, podendo ser alcançado ou não pela edificação.

A Vida Útil (VU) é o período de tempo em que a edificação e seus sistemas se prestam às atividades para as quais foram projetados e construídos, com atendimento aos requisitos de desempenho, considerando a realização do correto uso e manutenção.

Isso significa dizer que o construtor continua responsabilmente exposto, mesmo após o transcurso do prazo de garantia. Ou seja, uma vez comprovada a existência de uma falha durante a vida útil e não havendo excludentes de responsabilidade, o construtor é responsável.

b) Quais são os prazos de garantia incidentes após correções feitas em vícios ocultos?

A NBR 17170, em seu item 5.2 (*Garantias em situações de reparos ou substituições*), tratou da garantia em situações de reparo ou substituições. Nesses casos, havendo o reparo parcial em componentes, sistemas construtivos ou equipamentos, a garantia deverá ter um prazo mínimo de 90 dias ou o remanescente do prazo concedido originalmente, devendo prevalecer o que for maior.

c) Qual tem sido o entendimento do judiciário frente a responsabilidade da comprovação das manutenções feitas pelo usuário e pelo condomínio?

Em relação à comprovação das manutenções feitas pelos usuários das unidades e pelo condomínio, essa diligência vem repercutindo nas decisões judiciais, no sentido de que a ausência de manutenção acarreta a exclusão de responsabilidade do construtor.

d) Quais são as formas de comprovação no caso de uma demanda judicial?

Em caso de eventual judicialização, é importante colacionar o máximo de material que reflita toda problemática que será discutida, podendo ser utilizado notas fiscais, recibos e qualquer outro tipo de documento que seja capaz de demonstrar que a parte (usuário) cumpriu com as suas obrigações relativas à manutenção e conservação do sistema, em estrita observância aos termos do manual de uso operação.

Da mesma forma, é interessante que os incorporadores e construtores realizem registros de tudo que foi feito para que o produto final (empreendimento) fosse efetivado, desde os estudos da área onde o empreendimento foi edificado, análise de viabilidade perante os órgãos públicos, material elaborado pelos projetistas, fornecedores dos produtos que foram utilizados na obra, além dos registros gerados durante a fase de execução do projeto, no sentido de comprovar que o processo construtivo seguiu todos os parâmetros técnicos normativos.

e) Quais são as melhores práticas por parte das construtoras visando a proteção contra ações judiciais individuais e ou coletivas?

As melhores práticas estão ligadas a todo o processo de concepção, construção, entrega e assistência técnica da edificação. Ou seja, projetar e construir de acordo com as normas técnicas; elaborar um bom Manual de Uso, Operação e Manutenção que atenda às normas técnicas; promover uma entrega esclarecedora do imóvel ao cliente; prestar um serviço de assistência técnica adequado e que retroalimente todo o processo. Lembrando de ter registro/comprovação de todas essas ações.

f) Prazos, perda de garantia, assistência técnica e renovação de garantia em caso de reformas.

A norma de garantias recomenda prazos específicos para os sistemas, elementos e componentes da edificação, os quais estão previstos nas Tabelas 1 (*Sistemas, componentes e equipamentos relacionados à solidez e segurança – Prazo de garantia conforme legislação vigente – 5 anos*), Tabela 2 (*Sistemas, componentes e equipamentos abrangidos pelas garantias oferecidas pelo incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção – Prazos de garantia tecnicamente recomendados*) e Tabela 3 (*Exemplos de falhas aparentes e ocorrências em acabamento em sistemas, componentes e equipamentos cuja identificação deve ser feita no ato da entrega*) da referida norma. Espera-se que esses prazos sejam aceitos por todos os envolvidos, inclusive pelo poder judiciário, sendo, portanto, uma referência a ser seguida pelo produtor de edificações.

O item 6.4 (*Situações que podem acarretar a perda da garantia*) da NBR 17170 traz uma série de situações que podem acarretar na perda de garantia e que podem ser explicitados no termo de garantia a ser entregue pelo construtor/incorporador a seu cliente.

Cabe ao construtor/incorporador fornecer ao cliente o Manual de uso, operação e manutenção, informando as condições de assistência técnica pós-entrega da edificação.

Vale lembrar que os reparos ou substituições realizadas pela assistência técnica não alteram ou renovam os prazos e as condições de garantia originalmente previstas.

g) O que acontece com a garantia dos projetos se durante a obra, estes projetos sofrerem alteração por parte do construtor ou outro profissional não vinculado diretamente ao projeto?

A mudança do projeto original durante a obra sem a anuência do projetista implica em perda de garantia do produto projeto de modo análogo como o usuário perde a garantia quando faz reforma e alterações das condições originais da edificação e de suas partes.

h) Quando se faz uma reforma, dentro do prazo de garantia do imóvel, a garantia anterior é perdida ou sem validade?

Caso a reforma executada altere as condições originais do projeto e/ou sejam realizadas em desacordo com a ABNT NBR 16280 e com o manual de uso e operação, a garantia será perdida. É importante que essa informação conste no termo de garantia.

i) A assistência técnica está atrelada a vícios de construção ou para tudo no imóvel?

A assistência técnica deve assistir o cliente em suas necessidades e responsabilizar-se pela reparação das falhas quando pertinentes (decorrentes do processo de produção).

Para as situações de desgaste natural, mau uso ou ausência de manutenção por parte do usuário, a assistência técnica não é responsável pelo reparo da falha.

j) Qual o prazo, estipulado por lei, da garantia junto a construtora ou profissional que executou a obra?

De acordo com o Art. 618 do Código Civil, nos contratos de empreitada de edifícios ou outras construções consideráveis, o empreiteiro de materiais e execução responderá, durante o prazo irredutível de cinco anos, pela solidez e segurança do trabalho, assim em razão dos materiais, como do solo.

O usuário terá um prazo de 90 dias para reclamar junto à incorporadora.

A NBR 17170 traz recomendações nas Tabelas 1 (*Sistemas, componentes e equipamentos relacionados à solidez e segurança – Prazo de garantia conforme legislação vigente – 5 anos*) e Tabela 2 (*Sistemas, componentes e equipamentos abrangidos pelas garantias oferecidas pelo incorporador, construtor ou prestador de serviços de construção – Prazos de garantia tecnicamente recomendados*) de prazos de garantia contratual para diversos sistemas, indicando as falhas que podem acontecer.

k) Os prazos começam a contar do HABITE-SE ou da entrega das chaves?

A NBR 17170 estabeleceu que os prazos de garantia passem a contar a partir da data do HABITE-SE ou documento equivalente que ateste a conclusão das obras. Contudo, a norma recomenda que os incorporadores estabeleçam prazos específicos de garantia para aquelas unidades negociadas após o início da garantia da edificação como um todo.

l) Quem deve fazer o plano de manutenção?

O plano de manutenção é elaborado pelo proprietário, com base nas informações do Manual de uso, operação e manutenção.

A construtora pode adotar a boa prática de entregar o plano de manutenção ao usuário, facilitando e contribuindo com a realização da manutenção do imóvel.

m) Em caso de reforma, os prazos de garantia começam a partir da entrega?

O prestador de serviço de construção que execute serviços de manutenção predial e de reformas em edificações precisa orientar o cliente em como usar e manter os serviços prestados bem como oferecer a garantia dos mesmos. O prazo de garantia terá início na entrega dos serviços.

n) Caso o cliente construa um pavimento superior numa casa térrea com laje de cobertura a garantia se cessa?

Todos os sistemas alterados pelo cliente perderão a garantia original, passando a vigorar a garantia fornecida pelo responsável pela execução da reforma.

o) Qual seria o Prazo de Garantia das Obras e Serviços de Engenharia para Instalações Prediais de Água Fria/ Quente, Instalações Industriais e Obras de Infraestrutura Sanitária como Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotos Sanitários, Pavimentação e de Drenagem Urbana

Os prazos de garantia recomendados pela NBR 17170 são para as obras de edificações, não abrangendo obras de infraestrutura, que continuam com a referência já existente na legislação.

Bibliografia



ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 5.674:** Manutenção de edificações — Requisitos para o sistema de gestão de manutenção. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2012.

_____. **NBR 14.037:** Diretrizes para elaboração de manuais de uso, operação e manutenção das edificações — Requisitos para elaboração e apresentação dos conteúdos. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2014.

_____. **NBR 15.575-1:** Edificações habitacionais — Desempenho — Parte 1: Requisitos gerais. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2021.

_____. **NBR 15.575-2:** Edificações habitacionais — Desempenho — Parte 2: Requisitos para os sistemas estruturais. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2013.

_____. **NBR 15.575-3:** Edificações habitacionais — Desempenho — Parte 3: Requisitos para os sistemas de pisos. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2021.

_____. **NBR 15.575-4:** Edificações habitacionais — Desempenho — Parte 4: Requisitos para os sistemas de vedações verticais internas e externas — SVVIE. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2021.

_____. **NBR 15.575-5:** Edificações habitacionais — Desempenho — Parte 5: Requisitos para os sistemas de coberturas. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2021.

_____. **NBR 15.575-6:** Edificações habitacionais — Desempenho — Parte 6: Requisitos para os sistemas hidrossanitários. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2021.

_____. **NBR 16.280:** Reforma em edificações — Sistema de gestão de reformas — Requisitos. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2022

_____. **NBR 16.747: Inspeção predial - Diretrizes, conceitos, terminologia e procedimento.** Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2020.

_____. **NBR 17.170: Edificações - Garantias - Prazos recomendados e diretrizes.** Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2022.

ASEOPP et al. Seminário **Nova Norma de Garantia e Atualização da Norma de Desempenho.** Palestra Pedro Celestino. Aracaju, 27 de julho de 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 1990.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil.

DEL MAR, Carlos Pinto. **Direito na construção civil.** São Paulo: Pini: Leud, 2015. P.225

SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antônio. **Direito imobiliário: teoria e prática.** Rio de Janeiro: Forense, 2022.

SINDUSCON/SP. Palestra do **Lançamento da Norma de Garantias.** 12 de dezembro de 2022.

_____. Workshop técnico **Norma de Garantias (ABNT NBR 17.170).** 03 de abril de 2023.

_____. Workshop: **Norma de Garantias NBR 17.170: Aspectos jurídicos e seu papel na construção civil.** 16 de março de 2023.

UniCTE. Curso **Aplicação da Norma de Garantias ABNT NBR 17.170.** Disponível em: <<https://unicte.com/trilhas/abnt-nbr-17170>>. Acesso em outubro de 2023.

UNIVERSIDADE IBRADIM. **Curso Contencioso Imobiliário Estratégico.** Módulo 01. Ações de vícios construtivos. Material elaborado pelo Prof. Carlos Pinto Del Mar. São Paulo, 05 de maio de 2023



Informamos que estamos em fase de operacionalização do Seguro de Responsabilidade Civil que será oferecido aos associados contribuintes da Mútua, conforme aprovado pela Diretoria Executiva da Mútua (DD-3612023.0290), em sua reunião ordinária nº 361 ocorrida nos dias 26 a 28 de junho de 2023.

Conforme deliberação, foi aprovada a contratação de Seguro de Responsabilidade Civil para até 50 mil profissionais, considerando, inicialmente, os associados contribuintes com cinco ou mais ARTs emitidas no ano de 2022 (conforme relação previamente enviada pelo Confea).

Após conclusão de processo licitatório, foi contratada a empresa AXA Seguros para a emissão de apólice coletiva que garante cobertura de até R\$ 50 mil para perdas financeiras decorrentes de Reclamações de terceiros por danos causados durante a prestação de serviços profissionais pelos quais o Segurado seja responsabilizado civilmente.

Os termos, condições e restrições da apólice coletiva foram disponibilizadas no site <https://www.mutua.com.br/rc-profissional/>

Os associados da Mútua poderão realizar, ainda, a contratação individual de coberturas adicionais, para importância segurada de até R\$ 5 milhões.

Em breve, será disponibilizado o material de divulgação aos associados, bem como o envio das apólices emitidas para o primeiro grupo e um treinamento para todos os colaboradores da Sede e Caixas de Assistência a respeito desse novo benefício que será oferecido aos associados e profissionais do Sistema Confea/Crea e Mútua. Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos pelo e-mail seguros@mutua.com.br .

Gerência de Benefícios/Previdência

NBR 17.170

NORMA DE GARANTIAS

Um guia para implementar a norma e aumentar a
segurança jurídica na relação entre clientes e
construtoras/incorporadoras

Patrocínio



Realização

