



# A RELAÇÃO DE CONSUMO ENTRE ARQUITETO, URBANISTA E O CLIENTE

## MARCO LEGAL

O Código de Defesa do Consumidor - CDC -  
Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.



**CAU/BA**

Conselho de Arquitetura  
e Urbanismo da Bahia



# ***SUMÁRIO***

<i>CAPÍTULO 1:</i>	<b>Conhecendo os significados.....</b>	<b>02</b>
<i>CAPÍTULO 2:</i>	<b>Você escolheu o arquiteto e urbanista, e agora? .....</b>	<b>05</b>
<i>CAPÍTULO 3:</i>	<b>O contrato.....</b>	<b>06</b>
<i>CAPÍTULO 4:</i>	<b>E se der algum problema, o que fazer? .....</b>	<b>09</b>

# CAPÍTULO 1: **Conhecendo os significados**

## O que é um produto?

É toda mercadoria posta à venda no comércio: automóvel, eletrodoméstico ou alimentos.

Podem ser de dois tipos:

**Durável** é aquele que não desaparece com o seu uso como por exemplo, um carro ou uma casa.

**Não durável** é aquele que acaba logo após o uso, como por exemplo, os alimentos.

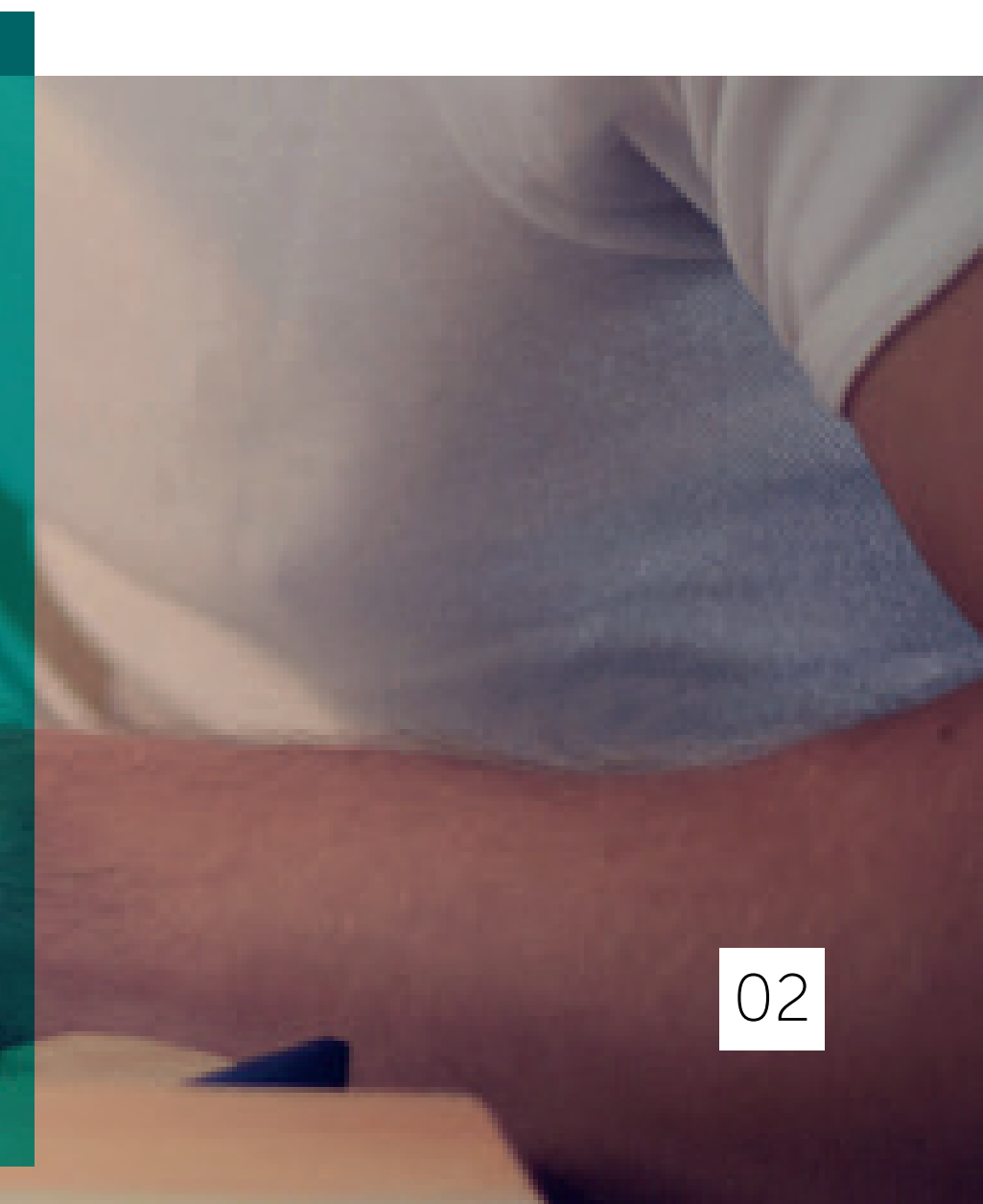
## O que é um serviço?

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza trabalhista.

Podem ser de dois tipos:

**Durável** é aquele que custa a desaparecer com o uso. São serviços que finalizam pelo desgaste natural pela própria utilização. A pintura, construção de uma casa ou construção de móveis são serviços duráveis.

**Serviço não durável** é aquele que desaparece com o seu uso. Exemplo: serviços de lavagem de carros, lavagem de roupas, faxina, serviços que precisam ser realizados sempre.



### Quando somos consumidores?

**Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, seja contratando serviços ou adquirindo mercadorias. Tudo que consumimos ou o que contratamos, desde a compra de um acarajé até o serviço de instalação de um aparelho de ar condicionado, serviços de projeto arquitetônico ou de decoração, nos tornam consumidores.

### Quando somos fornecedores?

**Fornecedor** é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

### Quando acontece uma relação de consumo?

A relação de consumo se verifica quando uma pessoa deseja adquirir um produto ou contratar um serviço e outra fornecerá esse produto ou o serviço desejado. É preciso existir essa integração: alguém que quer contratar e outro que quer fornecer – consumidor e fornecedor.



### O que é um contrato?

É um acordo escrito de vontades que duas ou mais pessoas assinam e onde ajustam entre elas as obrigações, os deveres e os direitos. De um lado está o fornecedor de produto ou serviço e, do outro, o consumidor.

### E o pré-contrato?

O art.48 do Código de Defesa do Consumidor trata do pré-contrato e define que:

*“As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.”*

As informações, propostas, ofertas vinculadas às relações de consumo obrigam o fornecedor e o responsabilizam, alcançando a fase negocial até a pós contratual.

### O que é o orçamento?

Segundo o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor:

*“O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.”*

O prazo de validade do orçamento, se não houver estipulação em contrário é de 10 dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

Havendo a aprovação do consumidor, o orçamento obriga os contratantes a executá-lo, qualquer alteração somente se dá por livre negociação.

O consumidor não responde por quaisquer acréscimos decorrentes da contratação de terceiros não discriminados no orçamento.

**O Arquiteto e Urbanista no exercício da sua atividade profissional como empreendedor, prestando serviços a outras pessoas, figura como fornecedor e estabelece relação de consumo com seus clientes.**



# CAPÍTULO 2:

## Você escolheu o arquiteto e urbanista, e agora?

As atividades profissionais do Arquiteto e Urbanista são regulamentadas pela Lei nº 12.378/2010. Como se constitui em profissão regulamentada, a sua fiscalização é promovida pelo Conselho de Classe, no caso o Conselho de Arquitetura e Urbanismo – CAU.

O profissional que atua sem registro perante o CAU, dependendo das circunstâncias, poderá estar praticando uma contravenção penal ou um crime. A participação da sociedade é fundamental para ajudar coibir a prática ilegal da profissão.

***A primeira providência é verificar a regularidade do profissional que se apresenta como fornecedor de serviços.***

Cobre a identificação profissional! Como? Exigindo a apresentação de Carteira Profissional ou da Certidão de Registro emitida pelo Conselho.

Aquele que se apresenta, como fornecedor de serviços, sem se identificar adequadamente, através de sua carteira profissional ou por certidão emitida pelo CAU, não contém registro no Conselho e, assim, não está habilitado, nem autorizado a prestar serviços na área de arquitetura e urbanismo.

Além disso, vale destacar que o profissional habilitado determina a segurança e a qualidade da obra, além das garantias necessárias para que ela seja realizada sem problemas futuros, que poderão ocorrer quando o projeto não é feito por um profissional ou empresa registrada no CAU/BA.



# CAPÍTULO 3: O contrato

## Qual o objeto, forma e prazo da contratação?

Exponha adequadamente suas necessidades, sua rotina seu modo de compreender a vida, suas expectativas, seus sonhos, para que o Arquiteto e Urbanista possa ter a adequada compreensão e surpreender você com o fornecimento do seu projeto. **Observe que o objeto da contratação, como mero exemplo da contratação, é o projeto. Existem diversas outras atividades vinculadas ao profissional "Arquiteto e Urbanista", conforme pode-se ver na Resolução 21 do CAU/BR.**

*São inúmeras questões que envolvem a contratação e que impõem o estabelecimento de cláusulas e condições, para garantia de ambas as partes. As regras e obrigações precisam estar claras e objetivamente postas.*

## Pontos que devem estar claros no contrato:

Como esse projeto deve ser apresentado? Em qual prazo? Quantas adequações e ajustes podem ser solicitados por você ao profissional sem alteração no preço pactuado? No que se constitui um projeto? O projeto apresentado deve atender as legislações vigentes para efeito de licenciamento?

A quem pertence o projeto? A você, que figura como consumidor ou ao profissional, enquanto fornecedor? É possível você alterar o projeto sem conhecimento do fornecedor? Qual a forma de pagamento? Pactuaram multas ou outros tipos de penalidades?





### Cláusulas minimamente necessárias:

**a)** Qualificação dos Contratantes (você, enquanto consumidor, e como fornecedor de serviços, o Arquiteto e Urbanista ou empresa de arquitetura), nome, RG, CPF, CNPJ, endereço, CEP, Número de Registro no CAU, telefone, e-mail;

**b)** Objeto (especificar minuciosamente o serviço que será fornecido). É fundamental especificar adequadamente os serviços;

**c)** Identificação das fases do objeto (Estudo Preliminar, Anteprojeto, Projeto Executivo – discriminando os prazos por item);

**d)** Valor da contratação (em moeda corrente nacional – diferenciar o valor global do unitário, se couber);

**e)** Forma e condições de pagamento (parcela única, em parcelas, prazos das parcelas, forma de condicionamento do pagamento, entrega de serviços às parcelas);

**f)** Obrigações do Contratante (você-consumidor) – discriminar minuciosamente – Exemplo: “Facilitar o acesso a toda documentação necessária à boa execução das atividades contratadas; Validar o resultado do trabalho, através do respectivo Termo de Aceite; responder aos questionamento formulado, no prazo máximo de X dias”;

**g)** Obrigações do(a) Contratado(a) profissional – fornecedor(a) – exemplo: “Cumprir os prazos estabelecidos, não respondendo por atrasos que decorram por demora ocasionadas pelo contratante na análise de documentação técnica submetida à sua apreciação”;

**h)** Prazo para início dos trabalhos e prazo para conclusão;

**i)** Confidencialidade;

**j)** Apresentação/materialização do objeto (discriminar se será através de CD, pen drive, impressos);

**k)** Rescisão e penalidades;

**l)** Cessão, transferência e subcontratações (dispor sobre);

**m)** Propriedade autoral e alterações;

**n)** Aditivos por acréscimo de área com impacto no valor primitivamente contratado;

**o)** Vigência;

**p)** Foro (identificar).



### Atenção para as chamadas “Cláusulas Abusivas”

São nulas as cláusulas que coloquem o consumidor em desvantagem ou em prejuízo, inclusive transferindo responsabilidade para terceiro, tudo com objetivo de beneficiar o fornecedor.

Verifique as cláusulas contratuais e não assine contrato que:

- a) Deixe ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;
- b) Permita ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;
- c) Autorize o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;
- d) Imponha o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;
- e) Autorize o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

f) Infrinja ou possibilite a violação de normas ambientais;

g) Esteja em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

h) Transfira responsabilidades daquele contrato para outras pessoas, além do fornecedor ou consumidor;

i) Obrigue somente o consumidor a apresentar prova, no caso de um processo judicial.

### Contratações pela internet:

As contratações virtuais ou pela internet, num mundo virtualizado e de conectividade, impõe cuidados redobrados, especialmente porque estamos diante de contratações para fornecimento de serviços técnicos profissionais.

O consumidor precisa estar esclarecido que figuram como partes da contratação, apenas, o contratante e o contratado. O provedor de hospedagem e acesso não é parte desta contratação.

Não sendo o provedor parte da contratação, não há como responsabilizá-lo pela confirmação e autenticidades dos contratantes. O que isso quer dizer? Que nos deparamos com o primeiro problema desse tipo de contratação: a identificação das partes.

**O computador-usuário pode ser identificado, mas nem sempre quem está conectado é verdadeiramente a parte, no caso, o profissional Arquiteto e Urbanista que você escolheu contratar e que figurará como seu “fornecedor” de serviços.**

Mais ainda, estamos tratando de objeto que reflete o seu sonho, a sua forma de conceber a vida, suas necessidades, então como celebrar contrato com essa especificidade, sem o estabelecimento da relação pessoal, visitaçã o e vistoria do espaço, conhecimento das influências de ventilação e de iluminação? Como saber que aquele profissional- do outro lado do computador – corresponderá e figurará efetivamente como responsável técnico pela execução do serviço?

A questão da internet e validação das contratações ainda é matéria altamente conflituosa no ordenamento jurídico brasileiro.



# CAPÍTULO 4:

## E se der algum problema, o que fazer?

Tratando a relação de consumo estabelecida entre o profissional liberal, aquele que figura como responsável técnico pela execução dos serviços especializados, no caso de arquitetura e urbanismo, a responsabilização pessoal impõe apuração mediante verificação de culpa (artigo 14, parágrafo 4º do CDC).

O profissional, enquanto fornecedor, será obrigado a indenizar o consumidor, com base na responsabilidade subjetiva, mediante apuração da culpa, com identificação donexo causal, que é o estabelecimento da relação entre o fato e o dano, a conduta profissional e o resultado danoso e potencialmente ressarcível.

Esta prova, em regra, compete ao consumidor, mas o juízo poderá inverter o ônus da prova com o objetivo de facilitar sua defesa.

### O consumidor pode se arrepender da contratação?

Sim, o art. 49 do CDC assegura o direito do consumidor de se arrepender, de desistir da contratação, no prazo de 7 dias, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial.

### Existe prazo para reclamar?

Sim, o consumidor pode reclamar de vícios visíveis em produtos ou serviços no prazo de:

**30** (trinta) dias para produtos ou serviços não duráveis;

**90** (noventa) dias para produtos ou serviços duráveis.

Contam-se os prazos a partir da data que o consumidor recebeu o produto ou que o serviço finalizou.

Se o defeito não for visível, o que chamamos de “vício oculto”, contam-se os prazos a partir da data em que o vício apareceu.

### Observação:

Além das responsabilidades vinculadas à relação de consumo, existem outras na área Civil, Penal e Ética, que serão abordadas em outro e-book do CAU/BA.

É bom saber, também, que o Arquiteto e Urbanista responde, ainda, e pelo prazo de 5 anos, em face da solidez e segurança do trabalho, quando figure como contratado na execução da construção de edificações.





# CAU/BA

Conselho de Arquitetura  
e Urbanismo da Bahia