MANUAL DO PROPRIETÁRIO DO [EMPREENDIMENTO]

Apartamento no Brasil (Código de Defesa do Consumidor, arts. 12 e 50) · _____

Nome e endereço do empreendimento (bloco ou torre)

Construtora ou incorporadora (razão social e CNPJ)

Unidade (bloco e número)

Data da entrega das chaves

Edição do manual (data)

Canal de atendimento ao proprietário (telefone, e-mail, aplicativo)

O que a lei diz (e o que não diz) sobre o manual

- ☐ O construtor é fornecedor, e o imóvel é produto: “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.” (CDC, art. 3º, § 1º).
- ☐ A garantia contratual é dada por escrito: “A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.” (CDC, art. 50).
- ☐ O termo de garantia deve esclarecer em que consiste a garantia, a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, e ser entregue “acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações” (CDC, art. 50, parágrafo único). A lei liga o manual ao termo de garantia contratual; não encontramos, nos textos lidos, lei que exija o manual em toda venda.
- ☐ O construtor responde, independentemente da existência de culpa, por defeitos de construção, “bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos” (CDC, art. 12). É por isso que construtoras publicam instruções de uso. Não encontramos regra que diga que o manual afasta essa responsabilidade.
- ☐ A ABNT NBR 14037 (Diretrizes para elaboração de manuais de uso, operação e manutenção das edificações) é a norma técnica que o setor segue para o manual do proprietário e o manual das áreas comuns; ela é vendida pela ABNT e não a reproduzimos.

Sumário comentado: o que entra em cada seção

1. 1. Boas-vindas e dados do empreendimento: construtora, projetistas, endereço, data da entrega: _____.
2. 2. Descrição da unidade e das áreas comuns, com o memorial descritivo: _____.
3. 3. Uso e conservação, sistema por sistema (elétrica, hidráulica, esquadrias, pisos, revestimentos, pintura, impermeabilização), em linguagem didática e com ilustrações (CDC, art. 50, parágrafo único): _____.
4. 4. Manutenção preventiva: o que verificar, com que periodicidade e quem faz. A periodicidade vem do projeto e dos fabricantes, não destas leis. Use a tabela abaixo.
5. 5. Limites de uso e alterações da unidade (reformas, furos, cargas): _____. O que depende do projeto e da convenção do condomínio fica aqui, e não é regra de lei.
6. 6. Termo de garantia: em que consiste, forma, prazo e lugar de exercício e ônus do proprietário (CDC, art. 50, parágrafo único). Preencha a tabela de garantia abaixo com o seu termo.
7. 7. Como pedir assistência técnica e como registrar a reclamação (tabela abaixo).
8. 8. Prazos que a lei prevê (bloco abaixo, só como estão escritos).

9. 9. Canais de atendimento e contatos de emergência: _____.
10. 10. Documentos que acompanham o manual (termo de garantia, projetos, notas de equipamentos): _____.

Garantia por sistema (a construtora preenche com o seu termo de garantia; esses prazos não vêm do CDC nem do Código Civil)

Sistema	Prazo e condições da garantia contratual	Como acionar
Estrutura		
Impermeabilização		
Instalações elétricas		
Instalações hidráulicas		
Esquadrias		
Pisos e revestimentos		
Pintura		
Equipamentos (elevadores e outros, do fornecedor)		

Plano de manutenção preventiva (estrutura de exemplo: periodicidade pelo projeto e pelos fabricantes)

Sistema	O que verificar	Periodicidade	Quem faz
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Prazos que a lei prevê (como estão escritos; não são prazos de garantia da construtora)

1. Vícios aparentes e ocultos (CDC, 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.” Contagem: “Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.” (§ 1º). Vício oculto: “Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.” (§ 3º). Se um apartamento é produto durável para o art. 26: não decidimos; consulte o advogado.

2. Vício não sanado (CDC, art. 18, § 1º): “Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:” a substituição, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço, salvo prazo diverso convencionado entre sete e cento e oitenta dias (art. 18, § 2º).
3. Danos por fato do produto (CDC, art. 27): “Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.”
4. Para contratos de empreitada, o Código Civil prevê (art. 618): “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.” E: “Decairá do direito assegurado neste artigo o dono da obra que não propuser a ação contra o empreiteiro, nos cento e oitenta dias seguintes ao aparecimento do vício ou defeito.” Se o comprador de uma unidade pode invocar esse artigo contra a incorporadora: consulte o advogado.

Registro de reclamações (a reclamação comprovadamente formulada obsta a decadência do art. 26 até a resposta negativa inequívoca, art. 26, § 2º, I)

N.º	Data da reclamação	Descrição do vício	Protocolo	Resposta da construtora e data
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Notas (não fazem parte do manual)

O art. 26, § 2º, I, diz que 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”. Por isso o modelo tem o registro de reclamações, com data e protocolo.

Não encontramos, nos textos lidos, regra sobre perder a garantia por não seguir o plano de manutenção. Antes de escrever essa condição no manual, consulte o advogado.

Construtora ou incorporadora (nome, assinatura e data)

Nome, assinatura e data

Proprietário que recebeu o manual (nome, assinatura e data)

Nome, assinatura e data

O modelo da Unitify é um exemplo, não é um documento jurídico nem um modelo oficial. Quando há termo de garantia contratual, o CDC exige que ele seja entregue acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso (art. 50, parágrafo único); não encontramos lei que exija este formato. Baseia-se no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e no Código Civil (Lei nº 10.406/2002), no texto que lemos em 21 de novembro de 2026. A ABNT NBR 14037 é mencionada como norma que existe e não é reproduzida. Os prazos de garantia por sistema são os do termo de garantia de cada construtora. Confira com o advogado da construtora antes de usar.