



Construir sem *litigar*.

Protocolo de prevenção jurídica para incorporadoras, construtoras e loteadoras — como transformar conformidade pré-contratual em proteção de marca, segurança financeira e vantagem competitiva.

WHITEPAPER EXECUTIVO · JOÃO PESSOA · 2026

O mercado amadureceu. O passivo jurídico de quem não amadurecer junto será cobrado — com juros.

João Pessoa e o Nordeste vivem um momento de valorização imobiliária sem precedentes. O litoral sul se expande, loteamentos viram condomínios, e o comprador mudou: chega informado, documenta tudo pelo WhatsApp e conhece o Código de Defesa do Consumidor.

Nesse ambiente, o crescimento acelerado exige **maturidade jurídica**. A experiência forense na região mostra um padrão claro: a maioria das ações indenizatórias contra construtoras e loteadoras não nasce de má-fé empresarial — nasce de **falhas de gestão de infraestrutura básica e de comunicação na fase pré-contratual**:

- Unidades comercializadas antes de assegurada a viabilidade de água, esgoto e energia junto às concessionárias;
- Catálogos, casas modelo e corretores prometendo o que o contrato não disciplina — quando a oferta, por lei, vincula (CDC, art. 30);
- Pós-venda informal, centrado no WhatsApp de um sócio, que colapsa na primeira crise — e o bloqueio de um cliente insatisfeito vira prova contra a empresa;
- Termos de entrega e distratos padronizados com cláusulas que os tribunais consideram nulas.

Nosso papel é lutar para que o litígio não ocorra. Cada uma dessas falhas é identificável e corrigível antes da primeira venda. Este protocolo mostra onde e como.

Como uma ligação de água vira uma condenação.

Caso real da região metropolitana de João Pessoa, integralmente anonimizado. Cada etapa abaixo representa um ponto em que uma auditoria preventiva teria interrompido a cadeia do dano.

FALHA 1 · VENDA ANTES DA INFRAESTRUTURA

Unidades comercializadas em via ainda sem rede pública de abastecimento. Na entrega, a "solução": um ponto de água improvisado de outro imóvel. A infraestrutura básica é encargo do empreendedor (Lei 6.766/79, art. 2.º, § 5.º) — o custo da extensão de rede não se transfere ao comprador.

FALHA 2 · OFERTA SEM DISCIPLINA CONTRATUAL

Catálogo e casa modelo exibiam jardim, piscina completa e acabamentos. O contrato descrevia a unidade com esses itens, mas a praxe era entregá-los "conforme a faixa de preço" — critério verbal, sem uma linha escrita. Resultado: a oferta vinculou, a "lista de itens não inclusos" não.

FALHA 3 · CLIENTE VIRA ADVERSÁRIO

Diante das reclamações, o representante bloqueou a compradora no aplicativo. O comprador passou a custear por conta própria o que faltava — documentando cada nota fiscal — e converteu cada recibo em prova.

FALHA 4 · DEFESA QUE CONFESSA

Em juízo, a contestação impugnou os prints de WhatsApp — mas confirmou, na própria peça, os fatos essenciais: a entrega sem ligação de água, o abastecimento improvisado, o conserto do defeito. Impugnar o meio de prova não impugna o fato (CPC, art. 341).

+ Reconvenção retaliatória

A tentativa de intimidar o consumidor reclamante agrava o quadro: sanções por litigância de má-fé (CPC, arts. 80 e 81).

= Passivo multiplicado

Obrigações de fazer, reembolsos, danos morais, honorários, custas — e a reputação do empreendimento em cada audiência.

O que está em jogo quando o litígio chega primeiro.

Marca

Sua reputação é seu maior ativo. Processos são públicos; avaliações no Google e grupos de moradores, permanentes. Cada litígio contamina os lançamentos seguintes.

Caixa

Bloqueios judiciais via SISBAJUD atingem o fluxo de caixa sem aviso. Condenações somam danos materiais, morais, custas e honorários de sucumbência.

Crédito

Litígios e restrições comprometem repasses e a relação com os bancos financiadores — laudos de avaliação registram pendências do imóvel e do empreendimento.

A matemática que ninguém faz no lançamento

Uma única condenação típica em ação de entrega defeituosa — reembolso de desembolsos do comprador, danos morais para o casal, honorários e custas — consome, com folga, o valor de anos de assessoria preventiva. E condenações raramente vêm sozinhas: o mesmo vício de origem (a rua sem rede de água, o item de catálogo suprimido) se repete em cada unidade vendida, transformando um erro de projeto em **passivo em série**.

Responsabilidade solidária na cadeia: construtora, incorporadora, loteadora e imobiliária respondem solidariamente perante o consumidor (CDC, arts. 14, 18, 25 e 34). O erro do corretor autônomo que "prometeu demais" no WhatsApp é juridicamente seu.

Por isso o protocolo inclui compliance da cadeia de comercialização (CRECI).

Compliance como argumento de venda

Do outro lado do balcão, o comprador informado passou a perguntar por Habite-se, registro do loteamento e viabilidade de água. Empresas que exibem conformidade documentada vendem mais fácil, mais rápido e com menos desconto — transparência virou diferencial competitivo, não custo.

Três eixos, um objetivo: nenhuma surpresa depois da entrega das chaves.

1 Auditoria de Conformidade de Infraestrutura

Antes da comercialização: verificação documental da viabilidade de água e esgoto junto à CAGEPA, energia junto à Energisa, registro do parcelamento, cronograma de obras de infraestrutura e condições do Habite-se. Nenhuma unidade à venda em via sem solução definitiva de abastecimento — ou com o custo e o prazo da solução expressamente disciplinados no contrato.

2 Análise de Risco Contratual e da Oferta

Revisão de cláusulas para equilíbrio e equidade (CDC), com foco nos pontos que geram nulidade: descrição da unidade fiel ao que se exhibe e entrega; memorial de acabamentos anexo ao contrato; disciplina escrita de itens inclusos e não inclusos; prazos de entrega realistas com tolerância válida; auditoria do material publicitário e treinamento de corretores — porque catálogo e casa modelo vinculam (CDC, arts. 30, 35 e 48).

3 Gestão de Crise e Pós-Venda

Estruturação de canal formal de atendimento com SLA de resposta, registro de cada tratativa e regra de ouro: **nenhum cliente é bloqueado, nunca**. Fluxo de escalonamento para reclamações técnicas (vistoria, laudo, prazo de reparo), modelos de resposta a notificações e Procon, e comitê de crise para decidir — com frieza técnica — entre acordo e defesa.

Entregável de cada auditoria: Relatório Executivo de Riscos com semáforo (verde · amarelo · vermelho) por eixo, plano de correção priorizado por exposição financeira e minutas corrigidas prontas para uso.

Doze perguntas antes do próximo lançamento.

Responda com sinceridade. Cada "não" — ou "não sei" — é um ponto de exposição mapeável.

#	PERGUNTA	EIXO
1	Há carta de viabilidade da CAGEPA para todas as vias do empreendimento?	Infraestrutura
2	O Habite-se sai antes da entrega das chaves — sempre?	Infraestrutura
3	Alguma unidade já foi entregue com abastecimento provisório?	Infraestrutura
4	O contrato descreve a unidade exatamente como o catálogo a exhibe?	Contratos
5	Existe memorial de acabamentos assinado como anexo contratual?	Contratos
6	Itens "não inclusos" estão disciplinados por escrito, antes da assinatura?	Contratos
7	O material dos corretores e da imobiliária passa por revisão jurídica?	Contratos
8	Os termos de vistoria e entrega foram revisados nos últimos 12 meses?	Contratos
9	Existe canal formal de pós-venda com prazo de resposta definido?	Comunicação
10	As tratativas com clientes ficam registradas em sistema, não no celular do sócio?	Comunicação
11	Há fluxo escrito para reclamação técnica (vistoria → laudo → prazo)?	Comunicação
12	Sua equipe sabe que bloquear cliente é gerar prova contra a empresa?	Comunicação

De 0 a 4 "sim": exposição crítica — priorize a auditoria completa. De 5 a 9: exposição relevante nos eixos com lacuna. De 10 a 12: maturidade alta — mantenha revisão periódica.

Três formatos, do pontual ao contínuo.

A

Auditoria de Conformidade Pré-Lançamento

Projeto fechado, por empreendimento. Os três eixos do protocolo aplicados antes da primeira venda, com Relatório Executivo de Riscos e minutas corrigidas. Ideal para quem vai lançar nos próximos meses.

B

Assessoria Preventiva Mensal (retainer)

Acompanhamento contínuo: revisão de contratos e publicidade a cada lançamento, resposta a notificações e Procon, treinamento periódico da equipe de vendas e corretores parceiros (compliance CRECI), e consultas ilimitadas do dia a dia. O jurídico deixa de ser bombeiro e vira engenheiro.

C

Gestão de Crise

Quando a reclamação já escalou: estruturação imediata do fluxo de comunicação, contenção extrajudicial, negociação coletiva com adquirentes e, se necessário, defesa judicial tecnicamente coordenada — sem improvisos que ampliem o dano.

Primeiro passo, sem compromisso: o Diagnóstico de Risco Jurídico. Reunião executiva de 45 minutos sobre seu próximo lançamento (ou seu passivo atual), com devolutiva escrita nos três eixos. Checagem prévia de conflito de interesses garantida, nos termos do Código de Ética da OAB.



Seu próximo lançamento pode nascer bem posicionado.

Agende o Diagnóstico de Risco Jurídico — 45 minutos, devolutiva escrita, sigilo absoluto.

Agenda executiva: <https://calendly.com/medeiroseroma>

WhatsApp: [83 9 9106 5450](https://wa.me/83991065450)

Site: medeiroseroma.com · **Instagram:** @medeiroseroma

Endereço: Empresarial Bosque — Rua Severino Nicolau de Mello, 420, Sala 207B, João Pessoa/PB · CEP 58.037-700

André Medeiros — OAB/PB n.º 12.977 · Romualdo Roma — OAB/PB n.º 8.659

Whitepaper de caráter exclusivamente informativo e educacional, em conformidade com o Código de Ética e Disciplina da OAB e o Provimento n.º 205/2021. Não constitui consulta jurídica nem promessa de resultado. O caso citado foi integralmente anonimizado e é apresentado como parâmetro técnico. A atuação preventiva está sujeita à prévia verificação de conflito de interesses.