

SUMÁRIO

PREFÁCIO	13
APRESENTAÇÃO	17

I

INTRODUÇÃO AOS APARATOS JURÍDICOS E O SETOR CONCRETEIRO	19
--	----

II

IRREGULARIDADES CONTRATUAIS, COBRANÇAS E DESEQUILÍBRIOS NA EXECUÇÃO CONTRATUAL	51
---	----

1. COBRANÇA DE TAXA DE CANCELAMENTO EM DESCONFORMIDADE COM O PRAZO CONTRATUAL	56
2. COBRANÇA DE ADICIONAL DE PERMANÊNCIA	57
3. COBRANÇA DE TAXA DE RETORNO	58
4. DIVERGÊNCIA ENTRE PREÇO ACORDADO E VALOR COBRADO APÓS A EXECUÇÃO DO SERVIÇO	59
5. AUSÊNCIA DE CONTRATO CLARO COM DEFINIÇÃO COMPLETA DOS TERMOS	61
6. CLÁUSULAS ABUSIVAS NO CONTRATO	63
7. AUSÊNCIA DE GARANTIA FORMAL ESCRITA DE QUALIDADE	65
8. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO APÓS O PEDIDO	67
9. APLICAÇÃO INDEVIDA DE MULTAS CONTRATUAIS	69
10. AUSÊNCIA DE PREVISÃO CONTRATUAL DE COMPENSAÇÕES POR FALHAS DE ENTREGA	71
11. CONTRATO COM CLÁUSULAS OMISSAS SOBRE IMPREVISTOS	73
12. AUSÊNCIA DE SEGURO PARA DANOS DECORRENTES DA CONCRETAGEM	75
13. COBRANÇA DE TAXAS EXTRAS POR TROCA DE DATA SEM AVISO PRÉVIO	77
14. REAJUSTES SEM AVISO OU JUSTIFICATIVA FORMAL	79
15. AUSÊNCIA DE CLÁUSULA DE COMPENSAÇÃO PARA MATERIAL DESPERDIÇADO	81
16. AUSÊNCIA DE CLÁUSULA DE SLA (NÍVEL DE SERVIÇO) DE ENTREGA	83
17. POLÍTICA DE CANCELAMENTO INADEQUADA OU INSUFICIENTE	85
18. CLÁUSULAS DE RESCISÃO CONTRATUAL CONSIDERADAS DESPROPORCIONAIS OU INJUSTAS	87

19.	GARANTIAS BUROCRÁTICAS EXCESSIVAS PARA DEVOLUÇÃO DE VALORES	89
20.	COBRANÇAS EXTRAS SEM AVISO PRÉVIO	91

III

IRREGULARIDADES OPERACIONAIS, LOGÍSTICAS E RELACIONAIS NA EXECUÇÃO DO CONCRETO

21.	DESCUMPRIMENTO DO INTERVALO ESTABELECIDO ENTRE BT'S	98
22.	SEM PREVISÃO PARA O INÍCIO DA CONCRETAGEM	99
23.	SEM SUPORTE DURANTE PROBLEMA DE ACESSO AO CANTEIRO	100
24.	RETORNO DO CAMINHÃO SEM DESCARREGAMENTO SOB ALEGAÇÃO DE CONCRETO "VENCIDO" OU IMPRÓPRIO	101
25.	ENTREGA PARCIAL DO VOLUME SOLICITADO POR QUEBRA NA CENTRAL	103
26.	NÃO ENTREGA DO CONCRETO NA DATA PROGRAMADA	105
27.	REAGENDAMENTOS SUCESSIVOS DE ENTREGA	107
28.	CANCELAMENTO DO ATENDIMENTO NO DIA	109
29.	AUSÊNCIA DE PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA ENTREGA	111
30.	ENTREGA DE CONCRETO FORA DO PERÍODO IDEAL DE TRABALHO	112
31.	OMISSÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	114
32.	OMISSÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE CONDIÇÕES CLIMÁTICAS QUE AFETAM A ENTREGA	116
33.	INTERRUPÇÃO DA CONCRETAGEM SOB ALEGADA EXIGÊNCIA DE TAC (TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA)	118
34.	QUEBRA DA BOMBA IMPEDINDO CONCLUSÃO DOS TRABALHOS	120
35.	NÃO ATENDIMENTO AO NÚMERO DE CAMINHÕES SOLICITADOS	122
36.	QUEBRA DE LAJOTAS DA LAJE EM RAZÃO DE FALHA OPERACIONAL DA BOMBA	124
37.	DANOS A PORTÃO DA OBRA POR VEÍCULO DA CONTRATADA	126
38.	LIMPEZA DO CAMINHÃO EM LOCAL INAPROPRIADO NA OBRA	128
39.	DESENTENDIMENTO ENTRE COLABORADORES DA CONTRATADA NO CANTEIRO DE OBRAS	130
40.	DESENTENDIMENTO ENTRE COLABORADORES DAS PARTES NO CANTEIRO DE OBRAS	132

IV

NÃO CONFORMIDADES TÉCNICAS NA ENTREGA E APLICAÇÃO DO CONCRETO

41.	CONCRETO ENTREGUE COM <i>SLUMP</i> FORA DO ACORDADO	141
42.	TROCA DE PRODUTO NO MOMENTO DA ENTREGA (ERRO DE DESTINAÇÃO ENTRE CLIENTES)	143
43.	CONCRETO SEM HOMOGENEIDADE OU IRREGULARIDADES VISÍVEIS	145
44.	CONCRETO COM PROPRIEDADES MECÂNICAS FORA DO ESPECIFICADO	147
45.	PROBLEMAS NO ACABAMENTO APÓS CONCRETAGEM	149
46.	CONCRETO ENTREGUE COM PRESENÇA DE MATERIAL ESTRANHO	151

47.	TRAÇO INADEQUADO PARA BOMBEAMENTO OU MÉTODO DE LANÇAMENTO	153
48.	CONCRETO SEM CONTROLE ADEQUADO DE TEMPERATURA	155
49.	AUSÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO TÉCNICO	157
50.	FALTA DE ACREDITAÇÃO ISO/IEC NO LAUDO DA CONCRETEIRA	159
51.	FALTA DE ORIENTAÇÃO PARA CURA DO CONCRETO	161
52.	CONCRETO INADEQUADO PARA AMBIENTE AGRESSIVO	163
53.	PROBLEMAS DE CONSISTÊNCIA APÓS LONGOS TEMPOS DE ESPERA	165
54.	DIVERGÊNCIA DE VOLUME ENTRE A NOTA FISCAL E O VOLUME AFERIDO EM CONCRETAGEM	167
55.	OCORRÊNCIA DE FISSURAS DE RETRAÇÃO EM CONCRETOS	169
56.	ACÚMULO SUPERFICIAL DE PÓ NO PISO APÓS ENDURECIMENTO DO CONCRETO	171
57.	DELAMINAÇÃO EM PISO INDUSTRIAL	173
58.	ALTERAÇÃO DO CONSUMO DE CIMENTO SEM APROVAÇÃO PRÉVIA DO CLIENTE EM PRODUTO "DE PRATELEIRA"	175
59.	RETARDO DE PEGA DO CONCRETO	177
60.	REFORÇO ESTRUTURAL EM RAZÃO DE BAIXA RESISTÊNCIA DO CONCRETO	179
61.	COBRANÇA DE CUSTOS COM REESCORAMENTO EM RAZÃO DE BAIXA RESISTÊNCIA DO CONCRETO	181
62.	PEDIDO DE DEMOLIÇÃO DE CONCRETO APARENTE POR VARIAÇÃO DE TONALIDADE (NÃO PIGMENTADO)	183
63.	PEGA DIFERENCIADA EM PISO DE CONCRETO	185
64.	FERRAGEM NÃO DESCE NA ESTACA (HÉLICE CONTÍNUA)	187
65.	PERDA DE MATÉRIA-PRIMA DA CONTRATANTE	189
66.	PERDA DE PLACA-TESTE EM PISO EM RAZÃO DE ACABAMENTO INSATISFATÓRIO	191
67.	ESTRUTURA REJEITADA CONFECCIONADA A PARTIR DE TRAÇO FORNECIDO PELA CONTRATANTE	193
68.	ESTRUTURA REJEITADA COM TRAÇO DESENVOLVIDO PELA CONCRETEIRA E PARÂMETROS DE DOSAGEM IMPOSTOS PELA CONTRATANTE	195
69.	PERDA DE ABATIMENTO (<i>SLUMP</i>) APÓS ADIÇÃO DE PRODUTO SEM CONHECIMENTO DA CONCRETEIRA	197
70.	RECUSA DA CONCRETEIRA EM FORNECER RESULTADOS DO MESMO PRODUTO APLICADO EM OUTRAS OBRAS	199

V

	DEFICIÊNCIAS NO ATENDIMENTO, SUPORTE TÉCNICO E GESTÃO PÓS-VENDA	201
71.	AUSÊNCIA DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES PÓS-SERVIÇO	206
72.	CONCRETEIRA OFERECE CANAL DE SUPORTE AO CLIENTE INEFICIENTE	208
73.	CONCRETEIRA LIMITA O PODER DE DECISÃO DA ÁREA COMERCIAL	210

74.	NEGLIGÊNCIA DA CONCRETEIRA FRENTE À RECLAMAÇÃO ENVIADA POR E-MAIL	212
75.	CONCRETEIRA NÃO OFERECE SUPORTE TÉCNICO EM OBRA	214
76.	CONCRETEIRA OPERA SEM RESPONSÁVEL TÉCNICO	216
77.	EQUIPE TÉCNICA DA CONCRETEIRA APRESENTA POSTURA NEGLIGENTE EM OBRA	218
78.	QUALIDADE INADEQUADA NO SUPORTE REMOTO OFERECIDO PELA CONCRETEIRA	220
79.	ATENDIMENTO COM LONGOS TEMPOS DE ESPERA	222
80.	CONCRETEIRA NÃO APRESENTA RESPOSTA CLARA ÀS QUEIXAS TÉCNICAS	224
81.	DIVERGÊNCIA ENTRE AS PARTES SOBRE ALEGAÇÃO DE MÁ EXECUÇÃO	226
82.	FALTA DE POLÍTICA DE COMPENSAÇÃO POR PARTE DA CONCRETEIRA	228
83.	NEGLIGÊNCIA EM RESOLVER FALHAS DE ENTREGA	230
84.	FALTA DE PLANO DE AÇÃO PARA CASOS EMERGENCIAIS	232
85.	CONCRETEIRA MUDA PARECER TÉCNICO-COMERCIAL SEM JUSTIFICATIVA	234
86.	RECLAMAÇÕES IGNORADAS PELA CONCRETEIRA REPETIDAMENTE	236
87.	SUPORTE TÉCNICO DA CONTRATADA NÃO ENCAMINHA SOLUÇÕES CONCRETAS	238
88.	CONCRETEIRA NÃO ATUALIZA O <i>STATUS</i> DO PROTOCOLO INICIADO	240
89.	CONCRETEIRA NÃO INFORMA CAUSAS REAIS DAS FALHAS	242
90.	PARCIALIDADE NO DIAGNÓSTICO APRESENTADO PELA CONCRETEIRA	244

VI

CONFLITOS CONTRATUAIS, RESPONSABILIDADES TÉCNICAS E GESTÃO DE CUSTOS 247

91.	SUSPENSÃO DO PAGAMENTO DEVIDO À ABERTURA DE CHAMADOS DE SAC	252
92.	COBRANÇA DOS CUSTOS DE RECUPERAÇÃO SEM O PRÉVIO ALINHAMENTO COM A CONCRETEIRA	254
93.	OS CUSTOS DE DIAGNÓSTICO SÃO DA CONCRETEIRA	256
94.	A SOLUÇÃO DAS PATOLOGIAS SERÁ DETERMINADA EXCLUSIVAMENTE PELA CONTRATANTE	258
95.	CONCRETO COM RESISTÊNCIA ABAIXO DO SOLICITADO NÃO SERÁ PAGO	260
96.	A PALAVRA DO CALCULISTA DA CONTRATANTE É ABSOLUTA	262
97.	CUSTOS INDIRETOS DECORRENTES DE PATOLOGIAS SÃO DE RESPONSABILIDADE DA CONCRETEIRA	264
98.	PROTESTO DE TÍTULOS RELACIONADOS A PROCESSOS DE SAC	266
99.	CONTRATANTE RECEBE PRODUTO ERRADO E NÃO RECONHECE DÍVIDA	268
100.	CONTRATANTE SE NEGA A PAGAR O VOLUME DE CONCRETO EXCEDENTE PEDIDO, MAS NÃO UTILIZADO	270
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	272