

Destinatário: PROCON da comarca de MARACANAÚ - CE

Referência: 25.05.0564.001.00060-301

ASSURANT SEGURADORA S.A., sociedade seguradora, devidamente inscrita no CNPJ nº 03.823.704/0001-52, com endereço na Alameda Rio Negro, nº 585, bloco C, 5º andar, Alphaville Industrial, Barueri, São Paulo, CEP: 06454-000, vem à presença de vossa senhoria apresentar resposta a reclamação formulada pela consumidora **DAYLANE KETTELIN ALMEIDA DA SILVA**

PROPOSTA DE ACORDO

Esta seguradora, não se opõe à indenização pleiteada. Desta forma, propomos o pagamento da indenização securitária prevista contratualmente no valor de R\$ 1.089,92 em até 20 (dez) dias úteis após o recebimento dos dados bancários.

O acordo é vinculado à coleta do produto com defeito. Assim, a consumidora informou o número de telefone e endereço que se localiza o bem para que a seguradora possa entrar em contato e passar as orientações quanto ao procedimento da coleta/descarte.

PROCON FONE

Faz-se necessário esclarecer que a seguradora disponibiliza um canal exclusivo para atendimento aos técnicos do PROCON, **por meio do número 0800 606 6351, a fim de analisar o pleito dos consumidores antes mesmo da instauração do procedimento administrativo**, otimizando o tempo das respostas.

1. Esclarecimentos

Em breve síntese a consumidora relata que mantém um vínculo com a Assurant por meio de um seguro de garantia estendida, para o produto (UDA P-GCL(I5 2G 4,240)). Aduz que o produto apresentou vício, acionou a seguradora e o produto foi enviado para reparos. Contudo, alega que o vício do produto persiste.

Esclarece essa fornecedora, que recebemos comunicado de sinistro referente ao produto "UDA P-GCL(I5 2G 4,240)".

O primeiro atendimento foi registrado sob a senha 45002551, em 03/01/2025. Após a devida análise técnica, foram constatados os defeitos relatados pela segurada, razão pela qual o reparo foi devidamente realizado e concluído com êxito.

Conforme alegado pela parte autora na presente demanda, após o recebimento do produto reparado, teriam persistido os vícios no equipamento, motivo pelo qual foi aberto novo atendimento em 15/05/2025, sob a senha 45128051.

Esclarecemos que, diante do novo comunicado, o produto foi recolhido na residência da segurada para nova análise técnica, oportunidade em que foram confirmados os defeitos indicados e devidamente aprovado o reparo do equipamento.

2. DA INEXISTÊNCIA DE DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Nos termos do art. 14, § 3º, I, do Código de Defesa do Consumidor, a inexistência de defeito na prestação do serviço exclui a responsabilidade objetiva do fornecedor. Assim, verificando-se que o serviço foi prestado pelo fornecedor com observância de todas as regras legais e contratuais existentes no bojo da relação com o consumidor, não haverá defeito na prestação do mesmo, na medida em que haverá o fornecimento da segurança que o consumidor dele pode esperar, não havendo que se falar em dever de indenizar eventual dano causado.

No caso em tela, resta patente a inexistência de defeito na prestação de serviços realizada pela seguradora no que tange o pleiteado pela parte segurada, tendo em vista que essa seguradora já prestou o devido atendimento na ocasião. Assim, nota-se que não houve falha na prestação do serviço no caso em tela, devendo a reclamação ser arquivada diante do cumprimento pela seguradora do contratado pela autora.

3. DOS PEDIDOS

- a. O acolhimento das razões da reclamada, com base nos fatos narrados acima;
- b. b. Requer o ARQUIVAMENTO desta reclamação, como FUNDAMENTADA ATENDIDA, nos termos do Art. 44, do Código de Defesa do Consumidor;
- c. c. Que as notificações sejam enviadas exclusivamente ao endereço da seguradora mencionada na qualificação desta resposta.

Atenciosamente,





Emerson Del Re
Diretor de Ouvidoria

Barueri/SP, 16 de junho de 2025