

AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE**REF.: 26.05.0564.001.00069-3****CLIENTE: GABRIEL ALMEIDA DA SILVA - 043.680.493-06****PROT. ZURICH: 90654/2026**

ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A., sociedade seguradora inscrita no CNPJ/MF sob nº 17.197.385/0001-21, com sede na Avenida Getúlio Vargas, nº 1420, 5º andar, bairro Funcionários, Belo Horizonte/MG, CEP 30.112.021, endereço eletrônico: atendimento.procon@br.zurich.com e **0800 8891660 (Procon Fone)** para recebimento de notificações relativas ao PROCON, vem dentro do prazo estipulado, apresentar os esclarecimentos necessários.

ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS

Inicialmente, se faz necessário destacarmos que todas as condições com relação ao contrato entre o segurado (a) e seguradora estão adequadas aos procedimentos estabelecidos pelas Legislações atuais e vigentes, bem como pelo órgão regulador - SUSEP – Superintendência de Seguros Privados (Autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda), demonstrando que o presente seguro, se encontra adequado às normas em vigor.

A Zurich possui compromisso e diretrizes Global com seus clientes, parceiros e com o planeta. Trabalha inspirada nas necessidades e metas do cliente, e este sempre está no centro das nossas decisões. A Zurich, visa sempre conhecer o negócio do cliente, procurando entender suas necessidades e objetivos, aplicando soluções simples, ágeis, objetivas e claras para as demandas.

RESUMO DA DEMANDA

O consumidor relata que, em 18 de setembro de 2022, adquiriu uma televisão junto à empresa Casas Bahia, pelo valor de R\$ 2.299,00. Durante a negociação da venda, foi-lhe ofertado, por representante da reclamada, um seguro de garantia estendida da empresa Zurich, no valor de R\$ 572,00. Dessa forma, a contratação foi concluída sob a garantia expressa de cobertura pelo período de 4 (quatro) anos, totalizando um investimento de R\$ 2.871,00. Contudo, o consumidor informa que o representante da loja reclamada não forneceu o certificado de garantia ou a apólice detalhada do seguro contratado, entregando apenas as notas fiscais referentes à compra. Recentemente, no mês de maio de 2026, o produto apresentou defeito consistente no escurecimento da tela após determinado período de utilização, permanecendo apenas o áudio em funcionamento, sem geração de imagem. Diante da situação, o consumidor entrou em contato com a reclamada para acionar a garantia contratada. Entretanto, foi informado de que a garantia teria expirado no ano de 2025. Considerando a informação divergente daquela apresentada no momento da contratação, o consumidor solicitou que a loja reclamada encaminhasse e-mail à empresa Zurich para esclarecimentos, pedido este que foi realizado.

EMENTA - AÇÃO DE COBRANÇA SECURITÁRIA - SEGURO DE VIDA EM GRUPO - EXTINÇÃO DO FEITO POR FALTA DE INTERESSE DE AGIR - REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO COMO CONDIÇÃO PARA REGULAR PROCESSAMENTO - DESNECESSIDADE - LIVRE ACESSO À JURISDIÇÃO - ENTENDIMENTO DO RE 631.240/MG APLICÁVEL APENAS A BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS - RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. A ação que busca o recebimento da indenização de seguro de vida em grupo não se enquadra na hipótese de exceção prevista no RE nº 631.240/MG. Nos termos da posição deste Tribunal, não se exige prévio requerimento administrativo para os casos de cobrança de seguro privado.

Sendo assim, na inexistência do aviso de sinistro, esta seguradora se reserva ao direito de aguardar a abertura de sinistro com o envio dos devidos documentos, para posterior análise.

Destacamos que todas as condições com relação ao contrato entre o Segurado (a) e seguradora estão adequadas aos procedimentos estabelecidos pela SUSEP – Superintendência de Seguros Privados (Autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda), demonstrando que o presente seguro, se encontra adequado às normas em vigor.

Importante lembrar que no momento da venda os clientes são informados sobre as coberturas contratadas, bem como que todos os vendedores recebem treinamento constantes visando elucidar quaisquer dúvidas dos clientes no momento da venda. Além disso, o documento que esclarece as coberturas contratadas é entregue ao cliente no momento da venda, qual seja, o bilhete de seguro devidamente assinado pelo cliente, conforme anexado para apreciação.

Vale ratificar perante este r. Órgão que estamos impossibilitados de realizar em caráter excepcional o pagamento da indenização do sinistro sem cobertura técnica, tendo em vista que iria obrigar a seguradora, como gestora da mutualidade, a aumentar o custo da garantia de todo o grupo segurado uma vez que a operação do seguro em questão impõe uma operação do coletivo sobre o individual, ou seja, o aumento do prêmio do seguro em valores consideráveis a serem custeados pelos demais segurados.

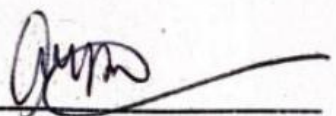
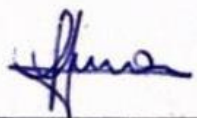
Salientamos que esta seguradora dispõe de um canal direto para uso exclusivo a este r.órgão, denominado Procon Fone, para fins de atendimento em menor prazo, através do telefone: 0800 889 1660, atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

DOS PEDIDOS

- a. Que o sinistro seja devidamente avisado a esta seguradora, através dos canais de atendimento;
- b. Requer, com respaldo nos fundamentos apresentados e ante a inexistência de qualquer irregularidade praticada por esta Companhia Seguradora, que seja devidamente arquivada a reclamação designada;

- b. Remotamente, no caso de entendimento diverso, que eventual sanção seja arbitrada de maneira razoável e proporcional ao objeto da lide.
- c. Sendo o que nos cabia esclarecer no momento, colocamo-nos ao dispor para sanar eventuais informações complementares que venham a ser julgadas necessárias.
- d.

São Paulo, 01 de junho de 2026.



ANALU CLAUDIA MENEZES TEIXEIRA
OAB/MG 214.682

MICHELE PEREIRA DE SOUZA REIS
OAB/SP 243.287

ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A.