



Destinatário: PROCON da comarca de MARACANAÚ - CE

Referência: 25.05.0564.001.00014-301

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 pelo consumidor **ANTONIO VALDEMIR DA SILVA GONCALVES**

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

A Assurant Seguradora S/A, esclarece que recebeu comunicado de sinistro referente ao produto **COLC.158X198X35 MARE LUXO EPS EUROT.BEGE**, sendo prontamente indicada uma assistência técnica para análise e eventual reparo.

Após análise constatou-se que o produto está com afundamento, mas esse está dentro dos parâmetros permitidos.

Para constatação, utilizamos um cabo e uma trena para medir o nível de afundamento. Espessura do colchão de 26cm por 2cm de afundamento, total de 7,69% de afundamento. Sendo o limite de até 10% o permitido conforme NBR 15.413 da ABNT.

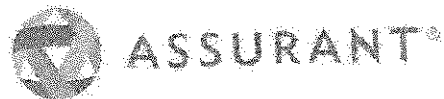
Assim, conclui-se que o dano que não é coberto pelo seguro, visto que a garantia estendida segue os mesmos critérios de reparo da garantia do fabricante.

2. DOS PEDIDOS

- i) O acolhimento das razões da reclamada, com base nos fatos narrados acima;
- ii) Requer o ARQUIVAMENTO desta reclamação;

Endereço: Al. Rio Negro, 585 - Alphaville Industrial, Barueri - SP, 06454-000 - **Telefone:** 0800 771 7266

E-mail: ouvidoria@assurant.com



Que as notificações sejam enviadas exclusivamente ao endereço da seguradora mencionado na qualificação desta resposta.

Atenciosamente,

Emerson Del Re
Diretor de Ouvidoria

Barueri, 16 de maio de 2025



São Paulo, 04 abril 2025.



Nome:	ANTONIO VALDEMIR DA SILVA GONCALVES
Sinistro	45082821
Loja Venda:	ZENIR
Tipo de produto:	COLC.158X198X35 MARE LUXO EPS EUROT.BEGE
Número Série:	NA

Pergunta

	SIM	NÃO
As descrições do Colchão é correspondente ao registrado do sistema?	☒	☐
Colchão apresenta descostura ou abertura nas laterais deixando a espuma exposta?	☐	☒
Colchão apresenta danos no madeiramento do box?	☐	☒
Foi constatado apenas defeito estético? (Ex: Bolinhas, manchas, linhas desfiando)	☐	☒
Produto apresenta defeito por falha de uso?	☐	☒
A acomodação/afundamento está dentro dos 10% em relação a altura do colchão?	☒	☐
Colchão apresenta ruídos anormais ou queixa do segurado referente as molas?	☐	☒

Resultado:

Não identificado defeito funcional. Encaminhar checklist ao analista Assurant para definição do sinistro.

Análise técnica:

Realizado vistoria online com Sra. Elaine, esposa do segurado. Validado modelo e características do produto. Sra. Elaine relatou que espuma na região central do colchão cedeu. Houve constatação na vistoria de afundamento da espuma do colchão em relação á superfície de 1,8 cm, representando afundamento de 5,14% em relação à altura do colchão (35 cm). Afundamento constatado está dentro dos parâmetros permitidos, sendo o limite de até 10% o permitido conforme NBR 15.413 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). Sobre o estado de conservação do colchão, apresenta-se em bom estado.

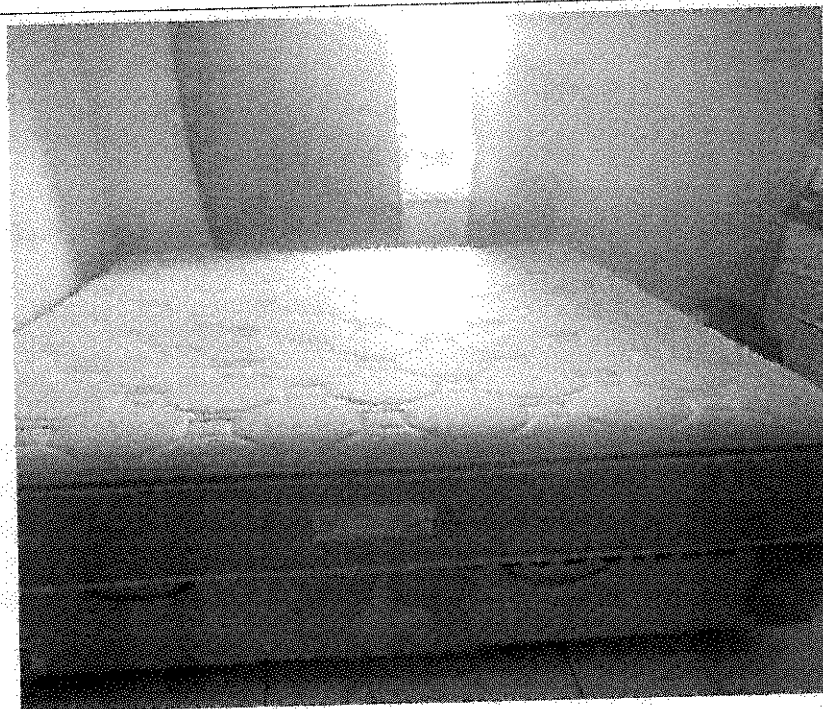


Registro Fotográfico

São Paulo, 04 abril 2025.



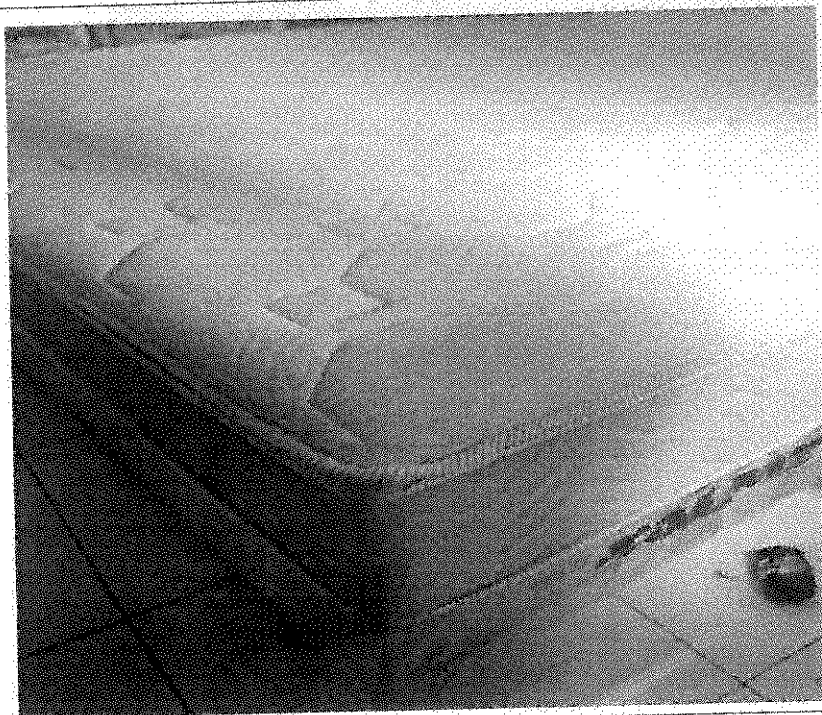
Geolocalização: <https://maps.app.goo.gl/o2eFYF2Jk9rWbD94A>



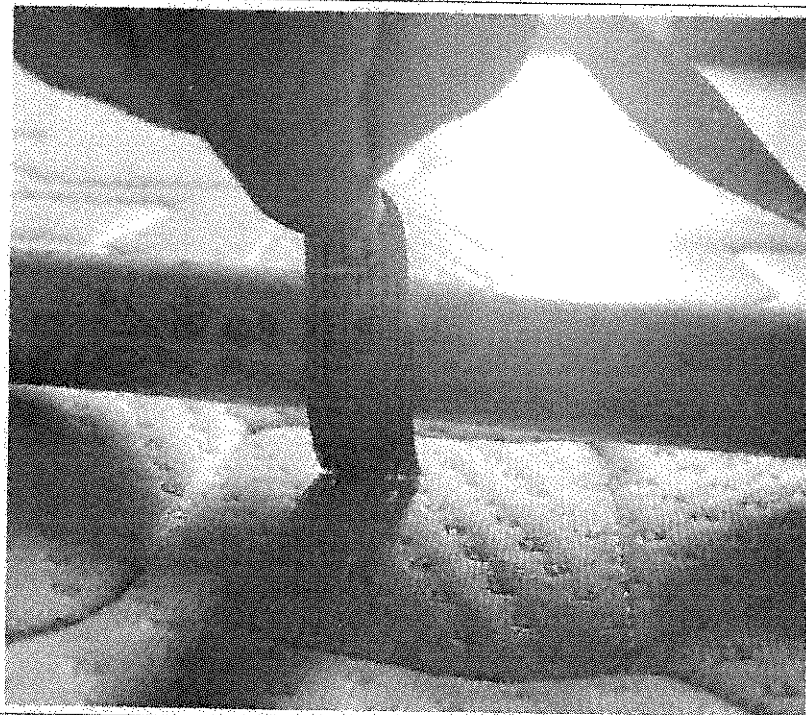
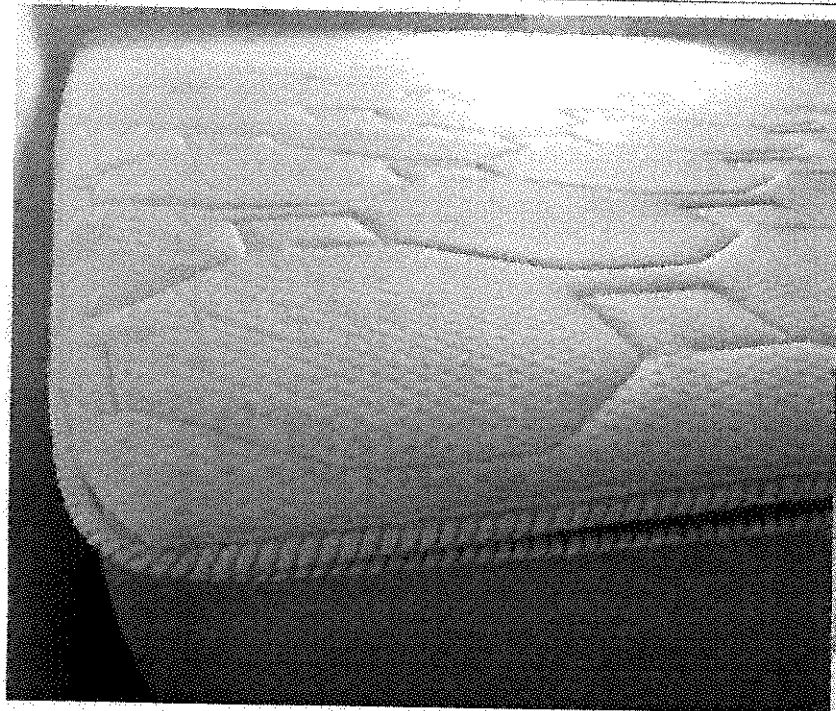


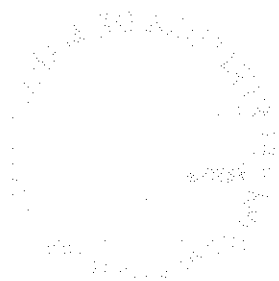
Registro Fotográfico

São Paulo, 04 abril 2025.



São Paulo, 04 abril 2025.





EM BRANCO

LAUDO TÉCNICO



ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Assistência: PLANALTEC BRASIL

CNPJ: 17.478.895/0001-77

CONSUMIDOR

Consumidor: ANTONIO VALDEMIR DA SILVA GONÇ

CPF: 85919730382

PRODUTO

Produto: COLC.158X198X35 MARE LUXO EPS EUROT.BEG N° de Série:

Marca:

Sinistro: 45103901

RELATÓRIO TÉCNICO

Diagnóstico após análise técnica:

Vistoria realizada dia 24/04. Avaliamos produto com afundamento. Afundamento relatado está dentro dos parâmetros permitidos. Para constatação, utilizamos um cabo e uma trena para medir o nível de afundamento. Espessura do colchão de 26cm por 2cm de afundamento, total de 7,69% de afundamento. Sendo o limite de até 10% o permitido conforme NBR 15.413 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

Possíveis Causas:

Analista de sinistros | Atendimento negado devido afundamento citado está abaixo dos 10% permitido conforme NBR 15.413 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). Além disso, o INER (Instituto Nacional de Estudos do Repouso), laudo anexo.

Sintoma relatado pelo Cliente:

está afundando

EVIDÊNCIAS DO PRODUTO

Foto Etiqueta de Identificação

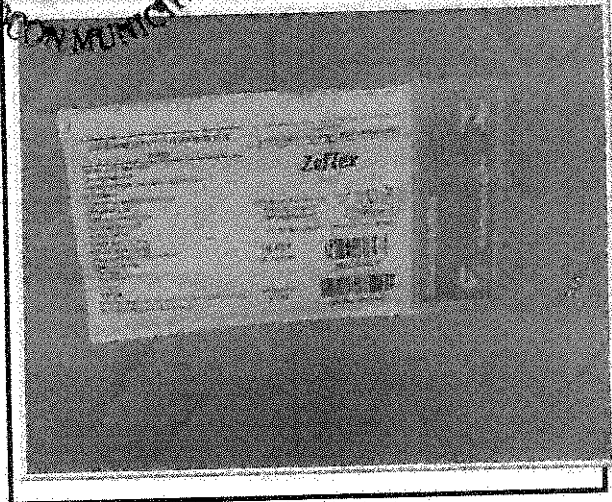


Foto Frontal Completa do Produto



Foto Traseira Completa do Produto



Foto Panorâmica do Dano

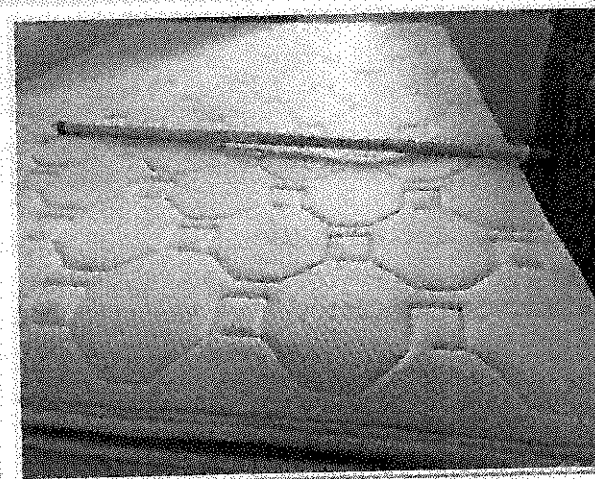


Foto Aproximada do Dano

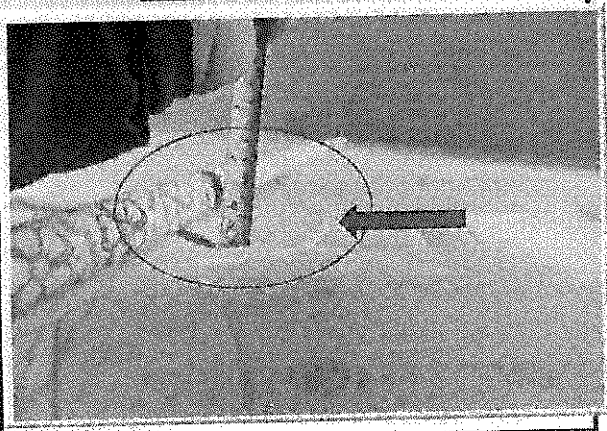


Foto Complementar

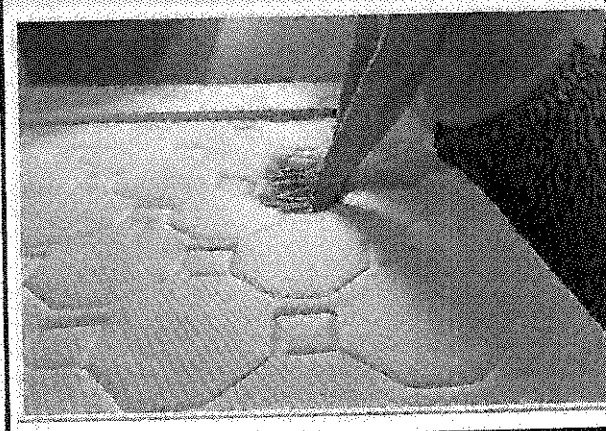
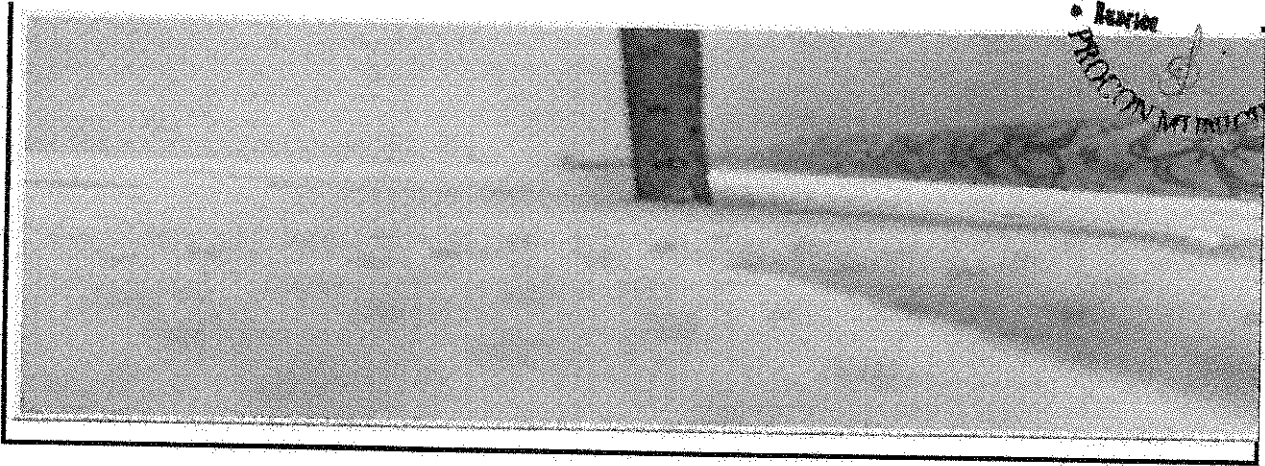


Foto Complementar



PREFEITURA DE MARACANAU
Fil. 23
Arquivo
PROCON MUNICIPAL



17.478.895/0001-77
INSC EST 000.000.000.000
Pepe de Souza
Gestor de Contratos
MCS

Assinatura Técnico Responsável
Registro:

Belo Horizonte, 25/04/2025
Local e Data



EMERALGO