

Destinatário: PROCON da comarca de Maracanaú/CE

Referência: 26.08.0564.001.00056-301

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 **PEDRO ANDERSON DE PAULA PATRICIO**

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 **REFRIGERADOR/GELADEIRA CRB39 ABBNA BRANCA FROST FR**. Aduz que após o produto apresentou defeitos, sendo que apesar das tentativas não teve seu problema resolvido.

Diante das informações contidas na reclamação, esclarecemos que **consta em histórico que o primeiro atendimento ocorreu em 19/02/2026, em razão da reclamação de que o refrigerador não estava realizando o resfriamento adequadamente. Na ocasião, foi efetuada a recarga de gás do produto.**

Após aproximadamente três meses do referido atendimento, houve novo acionamento com a mesma alegação de defeito. Entretanto, durante a avaliação técnica realizada, foi constatado que o produto não apresentava qualquer irregularidade ou defeito de funcionamento.

Posteriormente, não houve novos registros de contato ou solicitações de atendimento relacionadas ao mesmo problema. A informação de que o produto permaneceria apresentando defeito somente foi tomada conhecimento neste momento.

Dessa forma, para que seja possível analisar a situação e adotar eventual medida cabível pela seguradora, faz-se necessária a realização de uma nova avaliação técnica do produto, a fim de verificar as condições atuais de funcionamento e identificar a existência ou não de defeito coberto.

Ressalta-se que a vigência do seguro permanece ativa até 05/07/2028, possibilitando a abertura de novo atendimento para análise do caso.

Esclarecidos os fatos, a Assurant se coloca à disposição para novos esclarecimentos quanto a presente reclamação.

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. DA RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO PELO PRODUTO

Com base no pedido da parte consumidora, requerendo a restituição do valor pago pelo produto, é importante ressaltar que não há fundamentação para tal pleito. A ré cumpriu rigorosamente as cláusulas contratuais estipuladas, não havendo qualquer indício de violação ou descumprimento por parte desta contestante.

Todas as informações e orientações necessárias foram repassadas de forma clara e transparente. Ademais, cabe ressaltar que a reclamada sempre buscou soluções viáveis para o caso apresentado, sem deixar de cumprir seus deveres e obrigações perante o contrato firmado.

Destaca-se que o reparo foi devidamente realizado, conforme esclarecido

anteriormente. Após o reparo, não consta nenhum comunicado de sinistro por parte do consumidor. Nesta senda, resta claro que a reclamada cumpriu com sua obrigação contratual, reparando o produto quando solicitado.

Diante do exposto acima, é evidente que a reclama não cometeu qualquer ilícito contratual, tendo agido de acordo com as cláusulas estipuladas no contrato. Sendo assim, a contestante requer o arquivamento da presente reclamação como fundamentada atendida.

4. DOS PEDIDOS

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

Atenciosamente,



Emerson Del Re
Diretor de Ouvidoria

Barueri, 21 de setembro de 2026