

**ASSURANT****Destinatário:** PROCON DE MARACANAÚ-CE**Endereço:** R. 4, 370 - Jereissati I, Maracanaú - CE, 61900-350**Referência:** 25.02.0564.001.00097-301

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 **ANTONIA SAMARA SILVA DUARTE**

PROPOSTA DE ACORDO	PROCON FONE
Esta seguradora, não se opõe ao reembolso integral do produto no valor de R\$ 2.799,00 (dois mil, setecentos e noventa e nove reais) em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento dos dados bancários a serem enviados por meio do e-mail ouvidoria@assurant.com.	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

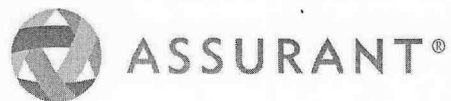
Esta seguradora, esclarece que o produto foi analisado e constatado que houve mau uso, conforme laudo anexo, no entanto, caso seja da vontade do consumidor efetuaremos a restituição integral do valor do produto em até 10 (dez) dias úteis nos dados bancários a serem enviados por meio do e-mail ouvidoria@assurant.com.

2. DOS PEDIDOS

- i) O acolhimento das razões da reclamada, com base nos fatos narrados acima;

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

E-mail: ouvidoria@assurant.com



- ii) Requer o ARQUIVAMENTO desta reclamação;
- iii) Que as notificações sejam enviadas exclusivamente ao endereço da seguradora mencionado na qualificação desta resposta.

Atenciosamente,

Emerson Del Re
Diretor de Ouvidoria

Barueri, 19 de março de 2025

LAUDO TÉCNICO



ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Assistência: REGIONAL ELETRONICA LTDA

CNPJ: 48.496.280/0001-05

CONSUMIDOR

Consumidor: ANTONIA SAMARA SILVA DUARTE

CPF: 7110654389

PRODUTO

Produto: TV 43" LED S43S6500FS SMART FULL HD

Nº de Série: 07110654389-

Marca: TCL

Sinistro: 45011619

RELATÓRIO TÉCNICO

Diagnóstico após análise técnica:

Informamos que o produto foi submetido a análise técnica no dia 16/01/2025. Foi verificado que o equipamento está com infiltração de líquidos (oxidado), os quais em contato com os componentes do produto DANIFICOU o funcionamento normal. Não sendo um dano provocado pela utilização normal do produto, defeito também não coberto pelo fabricante.

Desta forma, o aparelho em questão foi liberado nas mesmas condições do recebimento.

Possíveis Causas:

O dano identificado infiltração de líquido é provocado por agentes externos tais como: infiltração de líquido de qualquer natureza, água, chuva, salinidade, umidade extrema. Danos decorrentes de contato com líquidos causa eventual falha funcional do produto, acarretando o sintoma relatado pelo cliente.

Sintoma relatado pelo Cliente:

APRESENTA UMA LISTRA PRETA NA TELA

EVIDÊNCIAS DO PRODUTO

Foto Etiqueta de Identificação



Foto Frontal Completa do Produto



Foto Traseira Completa do Produto



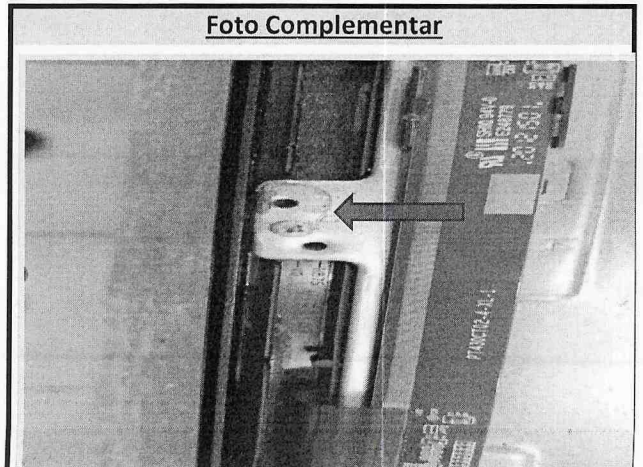
Foto Panorâmica do Dano



Foto Aproximada do Dano

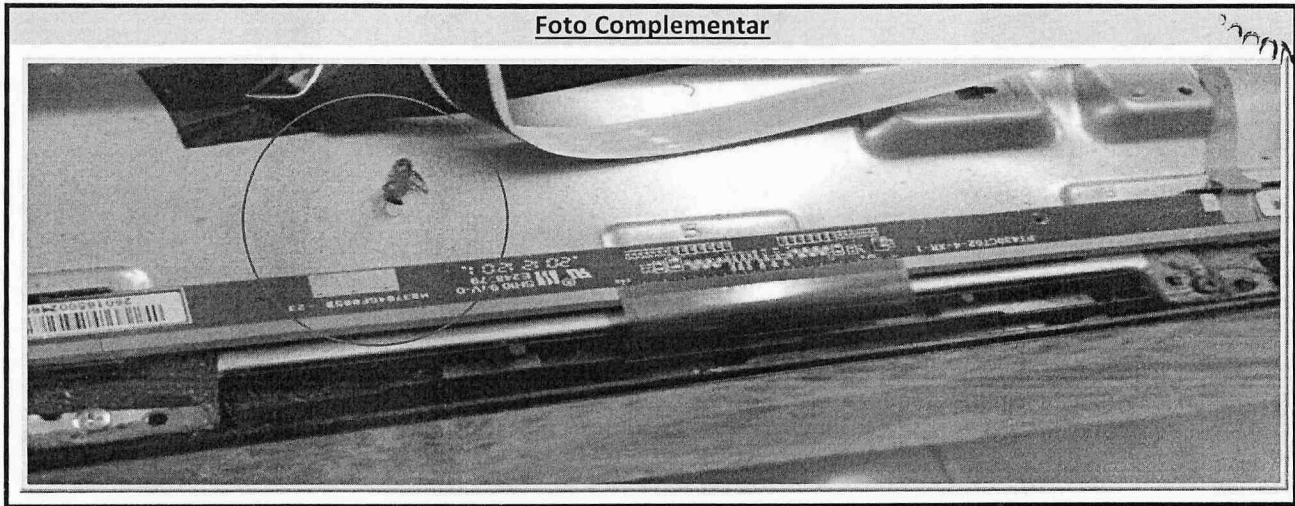


Foto Complementar



SECRETARIA DE MARACANAU
22
MUNICIPAL

Foto Complementar



A rectangular box containing a handwritten signature in dark ink. The signature is stylized and appears to be written in a cursive or semi-cursive script.

Assinatura Técnico Responsável
Registro:

Fortaleza, 22 janeiro 2025
Local e Data