

PROCON da comarca de MARACANAÚ - CE

1. Destinatário:

Referência: 25.08.0564.001.00053-301

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 **ELIMY MENDES**

PROPOSTA DE ACORDO

Esta seguradora, no estrito cumprimento de suas obrigações, reitera a proposta já apresentada de reembolso da IS (importância segurada) no valor de R\$ **1.554,23**, mediante a coleta do salvado (produto com vício), sendo necessário constar em Ata o telefone atualizado do autor, 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.

2. Esclarecimentos

De forma breve, como deve ser a resposta à reclamação apresentada, cumpre esclarecer que o cliente pode contratar o serviço de “garantia estendida original” oferecido pela ASSURANT a fim de que, uma vez terminado o prazo do fabricante, possa contar com esta garantia adicional para efetuar os reparos de defeitos funcionais eventualmente necessários, desde que o vício não esteja enquadrado nas hipóteses de exclusão contratual.

Diante disso resta claro, também, que a responsabilidade assumida pela ASSURANT perante os seus clientes consiste na prestação de um serviço, qual seja o conserto do produto objeto da extensão de garantia diferenciada, obedecendo, SEMPRE, os termos dispostos no Resumo das Condições Gerais e Especiais anexo.

Esclarecemos que recebemos comunicado de sinistro referente ao produto CJ

MESA CLASSIC 120X80 TP DAKOTA CHOCOLATE, sendo prontamente indicada uma assistência técnica para analisar o produto e verificar a possibilidade de reparo.

Ocorre que, após a análise do produto não foi possível prosseguir com o reparo, visto que foi constatado que o produto apresenta pés de sustentação quebrados, devido ao arrastamento indevido do produto, produto também apresenta empenamento, dano este não coberto pela garantia contratada.

Conforme as disposições contratuais, os danos causados por mau uso não são abrangidos pela cobertura.

Diante desse contexto, e com base no laudo técnico emitido pela assistência autorizada, não foi possível fornecer cobertura para o reparo do bem em razão da natureza do dano constatado. Assim, o sinistro foi indeferido, nos termos das condições da apólice.

É certo que todas as diretrizes foram devidamente aceitas pelo segurado no ato na adesão do seguro, considerando que este é um procedimento padrão para aceitação do seguro.

Ainda, cumpre destacar que é lícito às seguradoras, em seus contratos, optarem por cláusulas que diminuam o seu risco. Segundo o doutrinador Bruno Miragem *"o contrato de seguro comporta cláusulas limitativas da obrigação de indenizar do segurador que, desde logo, diga-se não se confundem com as cláusulas limitativas de responsabilidade qualificadas por lei como abusivas"*.

A ASSURANT é, tão somente, responsável pela reparação do produto, **desde que não esteja enquadrado em uma limitação ou exclusão contratual.**

Nesse sentido, segue entendimento da Fundação PROCON São Paulo, acerca do Seguro Extensão de Garantia Diferenciada, que prevê quanto a atenção do Consumidor para tais limitações e exclusões:

2



2010

 **O que é?**

A Garantia Estendida é um tipo de seguro, regulamentado pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados), que tem por finalidade complementar a garantia do produto ou estender (ampliar) essa garantia. Desta forma, a primeira coisa a observar é se o seguro que está sendo oferecido, chamado de **Garantia Estendida**, é do tipo que estende a garantia dada pelo fabricante ou complementa essa garantia.

O tipo mais comum oferecido no mercado é a extensão da garantia do fabricante, mas o consumidor deve ficar atento, já que, assim como outros seguros, poderá ter exclusões de cobertura.

Diante disso resta claro, também, que a responsabilidade assumida pela ASSURANT perante os seus clientes consiste na prestação de um serviço, qual seja, o reparo do produto objeto da extensão de garantia diferenciada, obedecendo, SEMPRE, os termos dispostos no Resumo das Condições Gerais e Especiais anexo.

Assim, a reclamada informa que ainda que o vício apresentado no produto, não é coberto pela extensão garantia estendida, uma vez que o defeito constatado decorre da culpa exclusiva da parte reclamante.

O Resumo do Seguro Extensão de Garantia Diferenciada é claro no sentido de que o defeito que surgiu no produto não é coberto.

Em complemento a esta cláusula, o artigo 757 do CC expõe que o "pelo contrato de seguro, o segurador se obriga, mediante o pagamento do prêmio, a garantir interesse legítimo do segurado, relativo a pessoa ou a coisa, contra riscos predeterminados".

Por todo o exposto, não foi possível o reparo no produto.

Portanto, o interesse legítimo do reclamante é obter reparos de defeitos funcionais não enquadrados como exclusão, o que não ocorreu no caso em tela, visto que o defeito de ferrugem/corrosão não é um risco predeterminado coberto, mas sim um evento excluído da apólice.

Ora, como responsabilizar essa reclamada por eventual reparação uma vez que ao contratar o seguro da garantia estendida o reclamante tinha plena ciência das exclusões do contrato.

Deste modo, **resta claro que a ASSURANT cumpriu as obrigações que assumiu no contrato firmado com o reclamante e por isso inconcebível que ela venha ao órgão de Proteção do Consumidor pleitear valores, pois a ASSURANT prestou o devido atendimento.**

Nesse diapasão essa reclamada não deve ser responsabilizada por vícios que estão além do que foi contratado, como já informado tal negativa está devidamente expressa nas condições gerais do seguro.

Neste contexto, ficou evidenciado que em nenhum momento essa reclamada cometeu ilícito contratual, prestando o devido atendimento mais uma vez demonstrado que a Seguradora não deverá ser responsabilizada pela busca de um enriquecimento sem causa.

Deste modo, resta claro que o segurado não recebeu tratamento desidioso ou leviano por parte da Seguradora, uma vez que esta solucionou o problema nos estritos termos do contrato de seguro.

3. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE – FATO PRATICADO POR CULPA DA AUTORA

Quando um produto é colocado à disposição do mercado de consumo, como bem passível de aquisição, e os riscos dele advindos não podem ser conhecidos ou identificados de imediato, só posteriormente em razão de desenvolvimento tecnológico, é possível afirmar que estamos diante daquilo que se denomina “risco de desenvolvimento” (developmental risk).

Os caput do artigo 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelecem uma espécie de responsabilidade objetiva do fabricante, produtor, construtor, importador, como fundamento para a reparação de dano causado por defeito do produto ou serviço, decorrente de acidente de consumo.

Observa-se que o artigo 12, parágrafo 1º, inciso III, bem como artigo 14, parágrafo 1º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, estabelecem como elemento importante na valoração da segurança que se espera do produto ou serviço, a época em que foi posto em circulação, ensejando-se a discussão relativa à utilização ou não da teoria do risco de desenvolvimento como causa excludente de responsabilidade.

Desse modo, tem-se como causas excludentes da responsabilidade objetiva, na esfera consumerista, quando o fabricante, construtor, produtos, importador: 1) comprovar que não colocou o produto no mercado; 2) inexistência do defeito; 3) culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. No caso de prestador de serviços, este não responderá: 1) inexistência do defeito; **2) culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro.**

No que tange ao presente debate a apuração clara da conduta do consumidor ou de terceiro é necessária e reconhecida como idônea para demonstrar a exclusividade da culpa. Desse modo “ [...] *a culpa exclusiva é inconfundível com a culpa concorrente: no primeiro caso*

desaparece a relação de causalidade entre o defeito do produto e o evento danoso, dissolvendo-se a própria relação de responsabilidade; no segundo, a responsabilidade se atenua em razão da concorrência de culpa e os aplicadores da norma costumam condenar o agente causador do dano a reparar pela metade do prejuízo, cabendo à vítima arcar com a outra metade.” (DENARI, Zelmo, Código de Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto, p. 153).

Por conseguinte, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, indicada nos normativos supra mencionados como hipóteses de exoneração de responsabilidade, traz como consequência a análise de inexistência de defeito do produto ou da prestação do serviço, uma vez que no reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não há defeito juridicamente relevante no produto ou no serviço.

No caso em comento o serviço prestado pela ré não se mostrou defeituoso nos moldes elencados pelo artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que dentro dos padrões técnicos existentes para os serviços colocados à disposição do mercado de consumo, bem como o defeito se deu em razão de mau uso do produto, fator claramente excluído da garantia.

A eventual responsabilização requerida deverá, portanto, ser totalmente afastada, uma vez que a situação narrada pela autora foi provocada única e exclusivamente por sua própria culpa, haja vista que defeito ocorrido em virtude de mau uso não são defeitos de fábrica, bem como vício funcional.

A reclamação portanto, deverá ser arquivada.

4. 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.

5. 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.

6. 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, 25 de setembro de 2025.