

AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

REF.: 25.11.0564.001.00025-3

CLIENTE: FRANCISCO JOSÉ FILHO - 166.940.403-00

PROT. ZURICH: 79849/2025

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 pela 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 MINAS BRASIL SEGUROS S.A 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 MINAS BRASIL SEGUROS S.A, 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

Trata-se de reclamação administrativa (Procon) o(a) consumidor(a) informou que sua televisão, bem segurado pela reclamada, apresentou vício, deste modo procurou a seguradora para solucionar a celeuma. Porém, após análise técnica constatou que este vício não seria coberto, pela garantia. Não satisfeita com a devolutiva vem a reclamante a devolução do valor pago.

DO MÉRITO

Verificamos que fora notificado o sinistro **4141116** ao dia **11/07/2025**, referente ao produto **TV 65 LED LG 4K 65UQ8050PSB WIFI/BT/HDMI** onde recebemos a informação de que o produto estava apresentando defeito.

Após realizada a devida reanálise do sinistro verificamos que estamos impossibilitados de efetuar o pagamento da indenização, tendo em vista que o evento ocorrido no presente caso não possui cobertura de acordo com o manual de garantia do fabricante, conforme será demonstrado no próximo tópico.

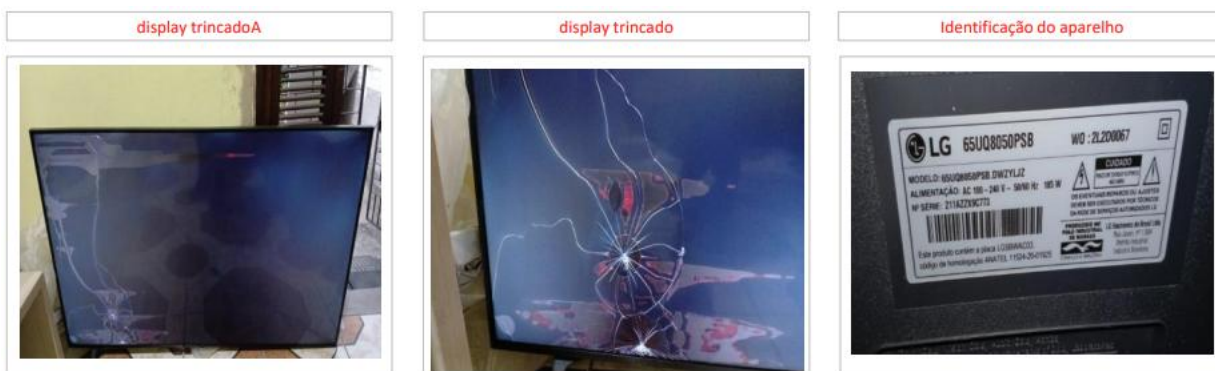
De acordo com as Condições Gerais:

OBJETIVO DO SEGURO

O Seguro ZURICH de Garantia Estendida Original tem como objetivo propiciar ao Segurado, facultativamente e mediante o pagamento de prêmio, a extensão temporal da garantia do fornecedor de um bem adquirido.

O produto foi submetido a análise técnica ao dia **21/07/2025** e através do laudo realizado pela assistência, restou concluído que o problema relatado **pelo cliente** tem como causa a utilização do produto de maneira diversa das recomendações do fabricante, nesse caso a **LG – Conservação do Produto**.

Segue imagens demonstrativas no laudo técnico.



Importante destacar que nas condições gerais/bilhete de seguro, contemplamos as mesmas exclusões do fornecedor do produto, nessa circunstância o defeito constatado se enquadra como não coberto. Segue abaixo cláusula de exclusão da **LG**:

Itens Excluídos desta Garantia

A garantia não cobre:

Estão excluídos deste seguro quaisquer despesas, prejuízos, ônus, perdas, danos ou responsabilidades de qualquer natureza, direta ou indiretamente causados por resultantes de, para os quais tenham contribuído ou cujo pedido de indenização abranja:

4.1. Quaisquer dos riscos excluídos da garantia do fabricante e/ou do fornecedor do bem segurado; 4.2. Atos ilícitos dolosos ou culpa grave equiparável ao dolo, praticados pelo Segurado, pelo beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro.

Abaixo manual da garantia do fabricante:

[LG65UQ8050PSB.BWZSuporte para produtos: Manuais, Garantia e Mais | LG BR](#)

Segue anexa a defesa administrativa, laudo técnico e fotos do produto.

No caso concreto é notório que o laudo técnico e as fotos demonstram o uso divergente pelo cliente, quanto as condições do manual da garantia do fabricante, sendo assim, nenhuma conduta ilegal

ou quebra de contrato foi praticada pela Zurich, portanto, pugna desde já pelo arquivamento da reclamação frente a seguradora.

Informamos que conforme o processo SUSEP nº 15414.001674/2013-60, a garantia estendida/danos acidentais é a extensão da garantia do fabricante do produto, ou seja, os eventos que possuem cobertura de acordo com as regras constantes no manual do Fornecedor serão obrigatoriamente contemplados pela Seguradora Zurich, dessa forma, estamos impossibilitados de atender o pleito do consumidor.

Insta salientar que o Artigo 4º do CDC elenca em seu caput os princípios norteadores do Direito do Consumidor, bem como em seu inciso III enfatiza a intenção do legislador pela busca da harmonização dos interesses na relação de consumo, sendo esta, sempre pautada na boa-fé e no equilíbrio entre as partes, vejamos:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

[...]

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Conforme o artigo 14, §3º do CDC estabelece que as empresas fornecedoras de serviços somente **não serão responsabilizadas por fato do serviço quando houver prova da inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.**

Assim, não há maneira de atender o cliente quanto à reclamação, uma vez que o evento informado não possui cobertura no bilhete de seguro contratado. **FRISA-SE** devidamente informado sobre o seguro contratado no momento da compra, bem como recebeu o bilhete.

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.

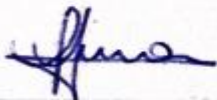

Vale ratificar perante este r. Órgão que estamos impossibilitados de realizar em caráter excepcional o pagamento da indenização do sinistro sem cobertura técnica, tendo em vista que iria obrigar a seguradora, como gestora da mutualidade, a aumentar o custo da garantia de todo o grupo segurado uma vez 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.

DOS PEDIDOS

- a. 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.

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.

São Paulo, 19 de novembro de 2025

| | |
|---|--|
|  |  |
| ANALU CLAUDIA MENESES TEIXEIRA | MICHELE PEREIRA DE SOUSA REIS |
| OAB/MG 214.682 | OAB/SP 243.287 |

ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS SA



Relatório de Perda de Garantia

Relacionado à Ordem de Serviço:

RNN250714088254

Assistência Técnica Autorizada LG

Assistência Técnica: AB BRASILIANO
Código da Assistência: BR023002
Endereço: RUA PROF RAIMUNDO VITOR, 479 - PARQUELANDIA
Cidade: FORTALEZA
Tel.: 85 4042-3571

Estado: CEARÁ

Informações do Consumidor e do Produto

Nome: FRANCISCO JOSE FILHO
CPF/CNPJ: 166940403-00
Modelo: 65UQ8050PSB.BWZ
OS interna: 59405

Nº Série: 211AZZX9C773

Razão perda de garantia

Motivo: DANO FISICO

Detalhes do Relatório

Fortaleza, 15 de julho de 2025

O aparelho/produto fabricado pela LG, foi encaminhado para a Assistência Técnica Autorizada LG com a informação de que apresentava o(s) seguinte(s) problema (s) TV :Sem imagem.

1.0 - O aparelho em referência foi submetido à análise por um técnico deste laboratório e após a verificação, constatou-se a PERDA DE GARANTIA DECORRENTE A DISPLAY TRINCADO OCASIONADO POR ALGUM AGENTE EXTERNO(PANCADA, PRESSÃO MECANICA ETC..) NÃO CARACTERIZANDO DEFEITO NATURAL DA PEÇA, ocasionando perda da(s) funcionalidade(s) original(ais) e /ou alteração da(s) característica(s) conforme descrição no manual do usuário.

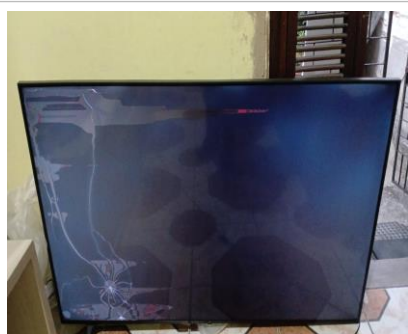
2.0 - Tal perda de garantia ocorreu devido a DISPLAY TRINCADO OCASIONADO POR ALGUM AGENTE EXTERNO(PANCADA, PRESSÃO MECANICA ETC..) NÃO CARACTERIZANDO DEFEITO NATURAL DA PEÇA, causando MAU FUNCIONAMENTO no produto.

Desta forma, conforme os termos de garantia contido no manual do usuário que acompanha o produto no ato de sua aquisição, o aparelho danificado em razão de uso indevido perde o direito a futuros reparos em garantia ficando o consumidor com opção de aprovar o reparo fora da garantia, mediante aprovação do orçamento junto a Assistência Técnica Autorizada.

O aparelho segue nas mesmas condições em que foi previamente recebido.

3.0 - Evidência: Imagens demonstrando a Causa e o Dano Decorrente e Identificação do Aparelho

display trincadoA



display trincado



Identificação do aparelho




Assinatura do Técnico Responsável pela Análise
CREA / CFT

Assinatura do Consumidor



Informações sobre seu pedido de atendimento



Número do pedido de atendimento de seguro, sinistro nº: **4141116**

Produto segurado: **TV 65" LED LG 4K 65UQ8050PSB WIFI/BT/HDMI**

Olá, FRANCISCO JOSE FILHO!

Gostaríamos de informá-lo(a) que, em 08/02/2024, foi firmado o contrato de seguro de garantia estendida para seu produto TV 65" LED LG 4K 65UQ8050PSB WIFI/BT/HDMI. As garantias contratadas, bem como suas exclusões constam no bilhete de seguro.

Conservação do produto

Abaixo, seguem mais informações sobre o motivo da negativa:

tela quebrada

Você pode encontrar mais informações em nosso site www.zurich.com.br, ou falar com a Laiz, nossa assistente virtual, pelo [chat](#) ou [WhatsApp: \(11\) 2890 2121](#).

Central de atendimento Zurich: 4020 4848 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 285 4141 (demais localidades).

SAC: 0800 284 4848 (território nacional) e 0800 275 8585 (deficiente auditivo).

Ouvidoria: 0800 770 1061 (de segunda a sexta-feira das 8h30 às 17h).

Zurich



Por favor não responda a esta mensagem, ela é automática.