

Salvador/Ba, 10 de fevereiro de 2026.

AO PROCON MARACANAÚ / CEARÁ.

Processo FA nº. 2601056400100015303.

Reclamante: DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES - CPF: 768.145.723-20.

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 para recebimento de notificações relativas ao PROCON, vem tempestivamente, por intermédio de seus representantes legais que esta subscrevem prestar informações consoantes à Reclamação, perante este r. Órgão, em que solicita atendimento do seguro contratado.

Salientamos que esta seguradora dispõe de um canal direto para uso exclusivo a este r.órgão, denominado Procon Fone, para fins de atendimento em curto prazo, através do telefone: 0800 889 1660, atendimento disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

DA HABILITAÇÃO DO ADVOGADO DA RECLAMADA

Antes de adentrar no mérito da ação administrativa, caso este órgão proceda com publicação de suas decisões, via diário oficial, requer seja em nome do advogado **Dr. MARCO ROBERTO COSTA PIRES DE MACEDO – OAB/BA 16.021**, tendo por escopo o recebimento das intimações do feito, sob pena de nulidade.

ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS

Cumpre-nos esclarecer que assim que recebemos a presente reclamação, a qual foi objeto de grande atenção desta seguradora, providenciamos a análise da reclamação apresentada por este Órgão e verificamos o processo em questão, o que passamos a expor, pelos fatos e motivos abaixo:

Referente ao caso em questão, relata o consumidor que, em 25/06/2024, realizou a compra de uma geladeira e, juntamente com o produto, adquiriu garantia estendida, cujo pagamento seria efetuado por meio de carnê. Informa que, ao final do ano de 2025, ao analisar

o contrato da referida garantia, constatou a inclusão de um bilhete de microsseguro denominado Proteção+ Assistência Auto e Moto + Plano Prata, serviço este que não reconhece ter contratado. Ante o exposto vem o requerente pleitear a exclusão do serviço.

NESSE SENTIDO, ESCLARECEMOS QUE RECEBEMOS O RETORNO DO PARCEIRO GRUPO CASAS BAHIA, INFORMANDO QUE O SEGURO DE MICROSSEGURO DENOMINADO PROTEÇÃO+ ASSISTÊNCIA AUTO E MOTO + PLANO PRATA PERTENCE A MAPFRE.

Somente a garantia estendida é Zurich.

Sendo o que nos cabia esclarecer no momento, colocamo-nos ao dispor para sanar eventuais informações complementares que venham a ser julgadas necessárias.

Ademais, como se sabe, o contrato de seguro é bilateral, oneroso, aleatório e solene, sendo que os direitos e as responsabilidades da seguradora e do segurado têm base legal no Código Civil e no respectivo contrato, cujo instrumento é a apólice em que é fixada e limitada a cobertura do risco.

Vale ainda reiterar o que dispõe o Código Civil em seu art. 757 acerca do contrato de seguro, *in verbis*:

“Art. 757. 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”.
(grifos nossos)

Art. 776. O segurador é obrigado a pagar em dinheiro o prejuízo RESULTANTE DO RISCO ASSUMIDO, salvo se convencionada a reposição da coisa”. (grifos nossos)

É importante ressaltar que a limitação dos riscos é da essência do contrato de seguros, conforme o previsto nos Arts. 757 e 760 do Código Civil, sendo da própria natureza desta modalidade contratual a necessária previsibilidade dos riscos referente à cobertura segura.

Art. 757. 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.

Art. 760. A apólice ou o bilhete de seguro serão nominativos, à ordem ou ao portador, e mencionarão os riscos assumidos, o início e o fim de sua validade, o limite da garantia e o prêmio devido, e, quando for o caso, o nome do segurado e o do beneficiário.

Dessa forma, não se deve estender indefinidamente os riscos cobertos pela seguradora, sob pena de gerar um desequilíbrio na malha de contratos, pois o padrão seria quebrado, obrigando à 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.

Assim, o contrato de seguro deve ser interpretado restritivamente, no sentido de não se admitir a extensão da cobertura para além do pactuado entre as partes.

Ademais, destacamos que o seguro em questão se encontra devidamente aprovado junto a SUSEP – Superintendência de Seguros Privados (Autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda), demonstrando que o presente seguro, se encontra adequado às normas em vigor.

Nesse sentido, com respaldo nos fundamentos apresentados e ante a inexistência de qualquer irregularidade praticada por esta Companhia Seguradora, solicitamos que a presente reclamação seja devidamente arquivada.

Assim, permanecemos à disposição de V.Sas. para quaisquer esclarecimentos adicionais necessários, renovando, uma vez mais, os nossos votos da mais elevada estima e consideração.

Termos em que
Pede deferimento.

Salvador/Ba, 10 de fevereiro de 2026.


MARCO ROBERTO COSTA MACEDO
OAB/BA N.º 16.021

ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS E PREVIDÊNCIA S.A.