

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00014-3

RECLAMANTE: ANTÔNIO VALDEMIR DA SILVA GONÇALVES **CPF:** 859.197.303-82

RECLAMADO; ASSURANT SEGURADORA S.A. **CNPJ:** 03.823.704/0001-52

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor **ANTÔNIO VALDEMIR DA SILVA GONÇALVES** em face da empresa **ASSURANT SEGURADORA S.A.**, na qual afirma que adquiriu um colchão com garantia estendida. Sustenta que constatou um afundamento no colchão, motivo pelo qual acionou a garantia contratada. Contudo, após vistoria técnica realizada pela reclamada, foi informado de que o produto não atendia aos critérios de cobertura previstos, razão pela qual teve seu pedido indeferido. Diante dos fatos narrados, requereu perante este Órgão a cobertura da garantia estendida, com a consequente substituição do produto.

Após análise dos autos, verificou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da apresentação de defesa administrativa. Em primeira audiência de conciliação a fl.31, o consumidor afirmou que a análise técnica teria sido realizada apenas na região central do colchão, enquanto o afundamento estaria localizado nas laterais, local onde o casal efetivamente dorme. A reclamada **ASSURANT SEGURADORA S.A.**, em mesma audiência, reiterou integralmente os termos da defesa. Diante da divergência quanto ao local da inspeção técnica, foi designada nova audiência para melhor esclarecimento dos fatos. Em segunda audiência a fl.37, a reclamada informou que o laudo técnico demonstra que a inspeção foi realizada em toda a extensão do colchão, afastando a alegação de que a análise teria se restringido à região central, reiterando novamente os fundamentos constantes da defesa. Não houve composição entre as partes.

Compulsando os autos, verifica-se que o consumidor juntou às fl. 12 o comprovante de contratação da garantia estendida, comprovando sua vigência à época da reclamação. Por sua vez, a reclamada apresentou laudo técnico acompanhado de registros fotográficos a fl. 21, concluindo que o afundamento encontrado corresponde a 7,69% da altura do colchão, percentual inferior ao limite de tolerância de 10% estabelecido pela ABNT NBR 15.413, razão pela qual entendeu inexistir cobertura contratual.

Nesse sentido, observa-se que a principal controvérsia estabelecida nos autos não diz respeito à existência da garantia, mas sim à correção da avaliação técnica realizada, especialmente quanto ao local de medição do afundamento e à conclusão técnica apresentada. A controvérsia

instaurada exige a aferição de aspectos eminentemente técnicos relacionados à existência e à extensão do alegado vício do produto, bem como à adequação da metodologia empregada na inspeção realizada pela assistência técnica. Embora o consumidor sustente que a análise teria sido realizada em local diverso daquele em que se verificaria o afundamento, a reclamada apresentou laudo técnico e registros fotográficos afirmando que a avaliação contemplou toda a superfície do colchão, permanecendo, portanto, controversia que somente poderia ser solucionada mediante produção de prova técnica independente.

Sendo assim, esse órgão de proteção e defesa do consumidor por ser de natureza administrativa, não dispõe de corpo técnico especializado nem de estrutura pericial apta à realização de perícias destinadas a infirmar ou confirmar laudos técnicos apresentados pelas partes. A produção dessa modalidade de prova demanda conhecimento técnico específico e observância ao contraditório pericial, providências incompatíveis com o procedimento administrativo de proteção e defesa do consumidor. Dessa forma, ausentes elementos técnicos suficientes para demonstrar eventual falha do produto ou prática infrativa às normas consumeristas, e considerando a necessidade de prova pericial para o aprofundamento da controversia, classifico a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO/CONCLUÍDA**, encaminhando os autos à Diretoria Executiva para apreciação e determinação das providências cabíveis, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026



Documento assinado digitalmente

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE A

Data: 20/08/2026 14:41:46-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE ALMEIDA

ESTAGIARIA- SETOR JURÍDICO

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a solução da controvérsia depende da realização perícia para aferição da existência do alegado vício e da adequação da avaliação realizada pela assistência técnica, bem como que este Órgão não dispõe de suporte técnico para produção de perícia especializada, determino o arquivamento do presente processo administrativo, classificando a reclamação como **RECLAMAÇÃO/CONCLUÍDA**, devendo ser adotados os expedientes necessários ao seu regular encerramento, sem prejuízo do direito da parte consumidora de buscar a tutela jurisdicional competente para produção da prova pericial cabível.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.19 13:37:11 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

PROCON MARACANAÚ