

## AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

REF.: 26.05.0564.001.00069-3

CLIENTE: GABRIEL ALMEIDA DA SILVA - 043.680.493-06

PROT. ZURICH: 90654/2026

**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](mailto: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 pelas Legislações atuais e vigentes, bem como pelo órgão regulador - 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 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, 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

O consumidor relata que, em 18 de setembro de 2022, adquiriu uma televisão junto à empresa Casas Bahia, pelo valor de R\$ 2.299,00. Durante a negociação da venda, foi-lhe ofertado, por representante da reclamada, um seguro de garantia estendida da empresa Zurich, no valor de R\$ 572,00. Dessa forma, a contratação foi concluída sob a garantia expressa de cobertura pelo período de 4 (quatro) anos, totalizando um investimento de R\$ 2.871,00. Contudo, o consumidor informa que o representante da loja reclamada não forneceu o certificado de garantia ou a apólice detalhada do seguro contratado, entregando apenas as notas fiscais referentes à compra. Recentemente, no mês de maio de 2026, o produto apresentou defeito consistente no escurecimento da tela após determinado período de utilização, permanecendo apenas o áudio em funcionamento, sem geração de imagem. Diante da situação, o consumidor entrou em contato com a reclamada para acionar a garantia contratada. Entretanto, foi informado de que a garantia teria expirado no ano de 2025. Considerando a informação divergente daquela apresentada no momento da contratação, o consumidor solicitou que a loja reclamada encaminhasse e-mail à empresa Zurich para esclarecimentos, pedido este que foi realizado.

## DO MÉRITO

Esclarecer que assim que recebemos a presente reclamação, a qual foi objeto de grande atenção desta seguradora, providenciamos a análise dos documentos enviados por este Órgão e procedemos com a reanálise do presente caso com o fito de atender o pleito da parte autora.

Ademais, esclarecemos que em nome do cliente não encontramos sinistro, aberto, encontramos o certificado Cobertura sobre Garantia Estendida, Certificado: **000000002117890010380670** e produto: **TV 50 LED UHD 4K TCL 50P635**.

Ainda sobre a falta de abertura de sinistro, caso o cliente ainda não o tenha feito, informamos que ele deverá entrar em contato com a nossa central de atendimento e proceder com o envio dos documentos previstos no bilhete, solicitando o aviso de sinistro para avaliação do produto reclamado.

Abaixo os telefones para o contato do cliente que constam devidamente em nossos materiais de seguro:

Para acionar o sinistro ligue para a Central de Atendimento: 4020 1040 para capitais e regiões metropolitanas e 0800 889 1040 para demais regiões de segunda a sexta das 08h00 as 20h00 e aos sábados das 08h00 às 18h00, horário de Brasília.

Informação, dúvida, reclamação e cancelamento do Seguro, ligue para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) SAC: 0800 284 4848 disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. Pessoas com deficiência auditiva ou de fala deverão ligar para: 0800 275 8585.

Se desejar a reavaliação da solução apresentada, ligue para Ouvidoria: 0800 770 1061 de segunda à sexta das 08h30 às 17h00. Para contato com Ponto Frio: (11) 4002- 3388 de segunda a sábado das 8h às 20h.

Em eventual insuficiência de contato aos telefones acima expostos, o cliente poderá acessar o link abaixo para a devida abertura de sinistro, e acompanhá-lo por nosso chat on-line.

<https://espacoclientes.zurich.com.br/>

Ademais, a jurisprudência é pacífica no sentido de que a ausência de interesse de agir, pela falta de envio dos documentos necessários para análise do sinistro, somente restará configurado após o prévio requerimento administrativo:

## EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA DE INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA. SEGURO DE VIDA. INTERESSE PROCESSUAL. NÃO CONFIGURAÇÃO. AUSÊNCIA DE PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO.

- 1.
2. Nos termos da jurisprudência do STJ, nas ações de cobrança de indenização securitária, o interesse de agir somente estará configurado após o prévio requerimento administrativo, salvo se a seguradora eventualmente vier a se opor ao mérito da pretensão indenizatória, hipótese em que ficará evidenciado o interesse processual. Precedentes.
3. Recurso especial conhecido e provido.

**Clique  
Aqui  
para  
acessar  
a  
decisão.**

EMENTA - AÇÃO DE COBRANÇA SECURITÁRIA - SEGURO DE VIDA EM GRUPO - EXTINÇÃO DO FEITO POR FALTA DE INTERESSE DE AGIR - REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO COMO CONDIÇÃO PARA REGULAR PROCESSAMENTO - DESNECESSIDADE - LIVRE ACESSO À JURISDIÇÃO - ENTENDIMENTO DO RE 631.240/MG APLICÁVEL APENAS A BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS - RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. A ação que busca o recebimento da indenização de seguro de vida em grupo não se enquadra na hipótese de exceção prevista no RE nº 631.240/MG. Nos termos da posição deste Tribunal, não se exige prévio requerimento administrativo para os casos de cobrança de seguro privado.

Sendo assim, na inexistência do aviso de sinistro, esta seguradora se reserva ao direito de aguardar a abertura de sinistro com o envio dos devidos documentos, para posterior análise.

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.

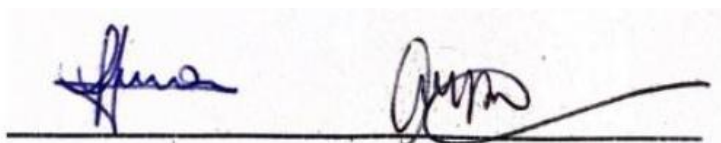
***Salientamos que esta seguradora dispõe de um canal direto para uso exclusivo a este r.órgão, denominado Procon Fone, para fins de atendimento em menor prazo, através do telefone: 0800 889 1660, atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.***

## DOS PEDIDOS

- a. Que o sinistro seja devidamente avisado a esta seguradora, através dos canais de atendimento;
- b. 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.
- d.

São Paulo, 01 de junho de 2026.



**ANALU CLAUDIA MENEZES TEIXEIRA**  
OAB/MG 214.682

**MICHELE PEREIRA DE SOUZA REIS**  
OAB/SP 243.287

---

**ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A.**