

Destinatário: PROCON da comarca de MARACANAÚ - CE

Referência: 25.05.0564.001.00014-301

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 **ANTONIO VALDEMIR DA SILVA GONCALVES**.

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.

1. ESCLARECIMENTOS

Em breve síntese, a consumidora procurou o PROCON/CE para relatar que realizou a compra de um Colchão (Maré Luxo Eps c/1 Pillow Touch 35cm 158x198 zeflex) da empresa J Alves e Oliveira Ltda, tendo como assistência técnica Assurant Seguradora S/A, compra esta realizada no dia 20/03/2024, na qual a cliente adquiriu garantia estendida, com vigência até 20/03/2026, informa que no mês de Fevereiro/2025 precisou acionar a garantia, pois verificou que o colchão estava afundando, sendo realizada uma vistoria online e outra vistoria presencial, constatou a seguradora por meio de ligação telefônica no dia 02/05/2025 que o colchão não estava dentro dos padrões para cobertura da garantia, pois houve um afundamento de 3 cm nas laterais do colchão, sendo que para cobrir seria necessário que afundasse no meio do colchão, a consumidora não concordando com esse parecer resolveu procurar este órgão para uma solução eficaz.

A consumidora recorre a este Órgão de Proteção e Defesa aos Direitos do Consumidor para requerer a troca por um novo produto.

Primeiramente, gostaríamos de expressar nossa sincera solidariedade a consumidora pelo problema que ela enfrentou com o produto adquirido. Entendemos que essa situação pode ser frustrante e desagradável.

Diante das informações da consumidora, esta seguradora informa que parte consumidora contratou, conforme documentos e anexo, houve análise técnica no produto, e após análise, foi constatado que a presença de carbonização na placa, conforme preceitua o laudo técnico. Sendo assim, informamos que o dano constatado não é coberto pelo seguro contratado, conforme itens de exclusão do fabricante.

Esclarecidos os fatos, a Assurant se coloca à disposição para novos esclarecimentos quanto a presente reclamação.

2. DA AUSENCIA E RESPONSABILIDADE – DO DEVIDO ATENDIMENTO

Considerando o Princípio da Eventualidade, bem como em razão do melhor aproveitamento da presente peça de defesa, serão esclarecidos os fatos narrados pela parte autora, bem como a exposição dos argumentos jurídicos que alicerçam a atividade de prestação de garantia estendida, de modo que todos os pontos controvertidos fiquem devidamente impugnados.

Em análise ao banco de dados desta seguradora, recebemos o comunicado de sinistro referente ao produto “COLC.158X198X35 MARE LUXO EPS EUROT.BEGE” vez que a seguradora informou: “Que o colchão afundou”, posto isso, houve análise do produto.

Oportunamente o produto foi analisado pela assistência técnica, e após análise, foi constatado que o produto está com afundamento. O afundamento, por sua vez, relatado está dentro dos parâmetros permitidos. Para constatação, foi utilizado um cabo e uma trena para medir o nível de afundamento. A espessura do colchão de 26cm por 2cm de afundamento, total de 7,69% de afundamento. Sendo o limite de até 10% o permitido conforme NBR 15.413 da ABNT, dano que não é coberto pelo seguro, visto que a garantia estendida segue os mesmos critérios de reparo da garantia do fabricante.

Inicialmente cumpre informar que o cliente pode contratar o serviço de “seguro extensão de garantia diferenciada” oferecida 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, sem nenhum custo de peças e mão de obra.

Diante disso resta claro, 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, e caso seja impossível o reparo, a troca e/ou pagamento da indenização securitária, obedecendo, SEMPRE, os termos dispostos no Resumo das Condições Gerais e Especiais do seguro, vejamos:

5. O QUE ESTÁ COBERTO

5.1. Fica entendido e ajustado que, a Seguradora, efetuará as indenizações pela ocorrência dos eventos previstos e cobertos por este contrato de seguro, mediante

acordo entre as partes, consoante as seguintes regras:

- a) Mandar reparar o bem;
- b) Providenciar sua reposição por outro idêntico, no caso de impossibilidade de reparo do bem;
- c) Indenizar em espécie o valor consignado no documento fiscal, quando a reposição por bem idêntico não for possível, ou reposição por um bem de características similares, limitado ao valor do documento fiscal.

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 pelo autor.

3. 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 questão, é evidente a inexistência de defeito na prestação dos serviços realizados pela seguradora, no que se refere ao pleito da parte segurada. A seguradora sempre esteve à disposição para fornecer o devido atendimento. **Dessa forma, conclui-se que não houve falha na prestação do serviço, razão pela qual a reclamação deve ser arquivada.**

4. DOS PEDIDOS

- a. O acolhimento das razões da reclamada, com base nos fatos narrados acima;
- b. b. Requer o ARQUIVAMENTO desta reclamação, como FUNDAMENTADA ATENDIDA, nos termos do Art. 44, do Código de Defesa do Consumidor;
- c. c. Que as notificações sejam enviadas exclusivamente ao endereço da seguradora mencionada na qualificação desta resposta.

Atenciosamente,



Emerson Del Re



Diretor de Ouvidoria

Barueri, 8 de julho de 2025