



Entenda o Seguro de Garantia Estendida: Orientações para o Consumidor



CNseg



FenSeg

Links úteis:

SUSEP: www.susep.gov.br

Seguro de Garantia Estendida: www.osegurogarantiaestendida.org.br

Código de Defesa do Consumidor: www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/leis/L8078.htm

Sumário

	Objetivos desta cartilha	6
	O que é o Seguro de Garantia Estendida?	6
	O que o Seguro de Garantia Estendida Original cobre?	7
	Quando começa a valer o seu Seguro?	8
	Quais são os benefícios do seu Seguro de Garantia Estendida?	9
	O que é o Bilhete de Seguro?	9
	O que você precisa saber quando lhe for oferecido o Seguro?	10
	É possível contratar o Seguro alguns dias após a compra do produto?	11
	Após algum tempo da contratação, continuo com dúvidas. O que devo fazer?	11
	O produto apresentou problemas. Como acionar o Seguro?	12
	O que fazer quando o fabricante trocou o produto coberto pelo Seguro?	13
	Ainda restou alguma dúvida?	14
	Conclusão	14

Apresentação

Clareza e transparência nas relações de consumo têm orientado o trabalho das empresas de seguro ao longo dos anos. O setor tem dedicado esforços no sentido de informar a respeito de seu funcionamento. Como representante das companhias que operam no mercado, a Federação Nacional de Seguros Gerais - FenSeg, tem como missão principal a divulgação da cultura do seguro, apresentando conteúdos de simples entendimento para a sociedade em geral.

A cartilha “Entenda o seu Seguro de Garantia Estendida” foi especialmente desenvolvida pela FenSeg para esclarecer e orientar o consumidor sobre questões importantes em relação a contratação e utilização do Seguro de Garantia Estendida.

A FenSeg acredita que ações dessa natureza, juntamente com a abertura de novos canais de diálogo, são fundamentais para

fortalecer os vínculos do setor de seguros com o seu principal público, os consumidores. Vivemos num mundo em que a comunicação é ferramenta valiosa e queremos utilizá-la para esclarecer aos consumidores sobre a contratação desse seguro. E como peça imprescindível na estrutura socioeconômica do país, o mercado segurador quer ser, cada vez mais, aliado do cidadão brasileiro, protegendo bens, patrimônios, mas, acima de tudo, preservando vidas.

Boa leitura!

Paulo Marraccini

Presidente da FenSeg

Neival Freitas

Diretor Executivo da FenSeg



Objetivos desta cartilha

- 1.** Orientar o consumidor durante a contratação e utilização do Seguro de Garantia Estendida.
- 2.** Explicar de forma simples como funciona o seguro.
- 3.** Esclarecer os direitos e obrigações de todas as partes envolvidas na contratação, utilização e atendimento do seguro, para que você tenha uma experiência positiva.



O que é o Seguro de Garantia Estendida?

É um tipo de seguro que aumenta o tempo de proteção de produtos, contra defeitos de funcionamento, cobrindo custos de peças e mão de obra utilizada para o seu conserto.

Sua contratação é **opcional**, feita no momento em que você adquire o produto em uma loja, e sua cobertura inicia após o término da garantia do fabricante ou fornecedor do produto.

A loja em que você pode adquirir este tipo de seguro faz parte de uma rede de varejo que funciona como um **representante da seguradora**, ou seja, é uma empresa que vende seguros em nome de uma seguradora, e, por isso, possui importantes responsabilidades na comercialização do Seguro de Garantia Estendida.

O Seguro de Garantia Estendida mais comercializado no mercado é o Seguro de Garantia Estendida **Original**.



O que o Seguro de Garantia Estendida Original cobre?

O nome **Original** significa que ele protege o produto contando com as mesmas coberturas e exclusões da garantia do fabricante ou fornecedor do produto.

Você pode conhecer melhor essas informações no **manual** ou **Certificado de Garantia** que acompanha o produto que você comprou.

Por isso, é muito **importante que você guarde** o Certificado de Garantia do fabricante ou fornecedor do produto durante o período de vigência do **Seguro de Garantia Estendida** e o consulte sempre que necessário.

É bom lembrar que os **danos causados pelo mau uso do produto** não estão cobertos pelo seguro, assim como também não estão cobertos pela garantia do fabricante ou fornecedor do produto.

Você sabia que existem 2 tipos de garantia que acompanham o produto?

Garantia Legal:

É a garantia gratuita e obrigatória que você tem por direito, estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor. Para bens duráveis ela é de 90 dias a partir da aquisição do produto.

Garantia Contratual:

É a garantia que pode ser oferecida gratuitamente pelo fabricante ou fornecedor com o objetivo de conferir ao Consumidor uma proteção após o vencimento da garantia legal. A duração dessa garantia é variável.

Lembramos que o início do período de cobertura do Seguro de Garantia Estendida começa sempre após o término das garantias acima, a que terminar por último.



Quando começa a valer o seu Seguro?

Você pode acionar o Seguro de Garantia Estendida, se o seu produto apresentar defeito de funcionamento, **após o término do período da garantia do fabricante.**

O tempo de cobertura será informado no momento da contratação do seguro, podendo ser de 6 meses, 1 ano ou 2 anos, por exemplo.

Veja como funciona o prazo de garantia para um produto com garantia legal obrigatória de 90 dias, garantia contratual de 9 meses e Seguro de Garantia Estendida de 2 anos.

**GARANTIA
LEGAL (GL)**

**GL
90 DIAS**

**GARANTIA
CONTRATUAL (GC)**

90 DIAS

**GC
9 MESES**

**SEGURO GARANTIA
ESTENDIDA (SGE)**

90 DIAS

9 MESES

**SGE
2 ANOS**

No exemplo acima, se o produto der defeito em até **90 dias**, você utilizará a **garantia legal**. Se o defeito ocorrer após 90 dias, mas dentro dos **9 meses** seguintes, você utilizará a **garantia contratual**. E se o produto der defeito nos **2 anos** após esse período, você utilizará o **Seguro de Garantia Estendida**.

Uma curiosidade...

Você sabia que no mercado automotivo existe também o Seguro de Garantia Estendida Reduzida? Diferente da Original, ele possui coberturas reduzidas em relação às oferecidas pelo fabricante e o cliente pode consultar suas coberturas e exclusões junto ao vendedor/representante antes da contratação.



Quais são os benefícios do seu Seguro de Garantia Estendida?

Você mantém o seu produto protegido por mais tempo e se ele apresentar algum defeito você tem:

► **Conforto** de não se preocupar com orçamentos ou contratação de técnicos. A seguradora cuidará disso;

► **Tranquilidade** de um atendimento ágil e especializado para o reparo ou troca do seu produto;

► **Economia** caso seu produto apresente defeito, pois muitas vezes o custo do seguro pode ser mais baixo que o custo de um único reparo;

► **Segurança** de contar com peças novas e originais para garantir o perfeito funcionamento do seu produto.



O que é o Bilhete de Seguro?

É o comprovante da contratação do seguro, no qual estão as informações do segurado, do produto, da seguradora responsável, bem como coberturas, exclusões e obrigações das partes.

Você sempre vai receber o Bilhete do Seguro separado da nota fiscal do produto.





O que você precisa saber quando lhe for oferecido o Seguro?

- ▶ O valor do seguro deve ser apresentado de forma separada do valor do produto.
- ▶ O pagamento do seguro deve ser feito separado do preço do produto, ou em conjunto, mediante assinatura do termo de autorização para cobrança em conjunto.
- ▶ É importante analisar se o preço do seguro cabe no seu orçamento.
- ▶ O período de garantia do fabricante ou fornecedor do produto.
- ▶ O período de cobertura do Seguro de Garantia Estendida que você irá contratar.
- ▶ O vendedor deve lhe entregar a nota fiscal do produto e o Bilhete do Seguro onde constam os telefones da seguradora e informações importantes sobre o seguro. Guarde-os com cuidado.
- ▶ O desconto no produto pode ser oferecido desde que desvinculado da contratação do seguro.

Fique atento

Não é permitido que seja oferecido um desconto no preço do produto condicionado à contratação do seguro, ou seja, você não é obrigado a contratar o seguro para obter desconto no produto. Essa prática é conhecida como “venda casada” e é ilegal.



- ▶ Se você se arrepender de ter contratado o seguro e desistir no prazo de até sete dias corridos a contar da data da contratação ou do efetivo pagamento do prêmio, o que ocorrer por último, você tem direito a receber todo o seu dinheiro de volta.

Caso queira saber mais, a loja possui materiais de comunicação como as Condições Gerais do Seguro, o resumo do contrato entre a seguradora e o representante, a tabela de preços praticados, além de painéis contendo informações normativas e telefones de contato da seguradora.



É possível contratar o Seguro alguns dias após a compra do produto?

Em alguns casos, a contratação poderá ser efetuada durante a vigência da garantia de fábrica. Consulte essa possibilidade na loja, na seguradora ou no site do representante de seguros onde adquiriu o produto.



Após algum tempo da contratação, continuo com dúvidas. O que devo fazer?

Se você ainda tiver dúvidas, consulte:

- ▶ o site da seguradora;
- ▶ o Atendimento ao Consumidor - SAC da seguradora, a Ouvidoria da seguradora ou o representante de seguros;
- ▶ o site **www.osegurogarantiaestendida.org.br**;
- ▶ o Bilhete do Seguro contratado.

Caso você tenha perdido o seu bilhete, entre em contato com o SAC da seguradora ou com a loja em que contratou o seguro para solicitar a 2ª via à seguradora.



O produto apresentou problemas. Como acionar o Seguro?

1. Verifique se a garantia de fábrica ainda está valendo. Caso esteja, entre em contato com o fabricante.

Importante: não são cobertos pelo Seguro de Garantia Estendida defeitos ocorridos durante a vigência da garantia de fábrica.

2. Caso a garantia de fábrica já tenha terminado e o seu produto apresentar defeito, basta acionar o seu Seguro de Garantia Estendida ligando para o SAC da seguradora indicada no Bilhete de Seguro.

Atenção: não leve o produto direto à assistência técnica ou à loja do representante de seguros sem antes ligar para a Central de Atendimento.

3. Ao ligar, tenha em mãos a nota fiscal do produto, o Bilhete de Seguro e o CPF ou outro documento de identificação da pessoa que contratou o seguro.

Lembre-se: ao levar o produto à assistência técnica credenciada ou à loja, será necessário apresentar os mesmos documentos.



4. Durante o atendimento, você receberá uma senha e os dados do local para onde deverá encaminhar o produto.

Anote essa senha: ela será solicitada todas as vezes que você quiser mais informações sobre o seu atendimento.

5. A assistência técnica avaliará o seu produto e, após constatar que o problema apresentado é coberto pelo seguro, ele será consertado ou substituído, dependendo do tipo de cobertura contratada (REPARO ou TROCA).

Importante: em caso de impossibilidade de reparo, após comprovação pela assistência técnica, a seguradora efetuará a troca por outro igual. Quando a reposição por um bem igual não for possível, a troca será efetuada por um bem similar ou será efetuado o reembolso, ambos os casos limitados ao valor da nota fiscal.

Sempre que quiser mais informações sobre o andamento do seu atendimento, ligue para o SAC da seguradora.

O produto coberto poderá ser reparado quantas vezes forem necessárias durante o período de vigência do seguro. Em caso de troca do produto ou de pagamento total da indenização, o seguro será cancelado e um novo poderá ser contratado para cobertura deste novo produto.



O que fazer quando o fabricante trocou o produto coberto pelo Seguro?

Você precisará ligar para a seguradora e informá-la que recebeu um novo produto durante a garantia de fábrica, para que assim ela troque o Bilhete de Seguro ou realize uma transferência do seguro para o novo produto e, desta forma, ele esteja segurado. Lembre-se de realizar esse processo para não perder a proteção do seu produto.





Ainda restou alguma dúvida?

Lembre-se que você pode ligar a qualquer momento para a seguradora e tirar suas dúvidas através do **SAC**. Os telefones podem ser encontrados nos sites das seguradoras ou no Bilhete de Seguro. Você também pode consultar o site Seguro de Garantia Estendida: www.osegurogarantiaestendida.org.br

Além destes canais, você pode também entrar em contato com a **Superintendência de Seguros Privado - SUSEP** que é o órgão responsável pelo controle e fiscalização do mercado de seguro pelo telefone **0800 021 8484** ou no site (<http://www.susep.gov.br/menu/consulta-de-produtos-1>).



Conclusão

O Seguro de Garantia Estendida é uma importante forma de proteção às suas conquistas, representadas por diferentes tipos de produtos adquiridos para lhe proporcionar conforto ou praticidade no dia a dia, sejam eles eletrodomésticos, eletrônicos ou qualquer outro tipo de produto elegível que tenha adquirido.

É um seguro útil à sociedade e vem sendo oferecido há mais de 10 anos, cumprindo com seu objetivo de proteger o patrimônio dos segurados.

Para que sua experiência com o seguro continue sendo positiva, é fundamental que você seja bem atendido desde o momento da oferta e contratação do seguro, até o momento da indenização, quando ocorrer o defeito no bem segurado.

Esperamos ter ajudado a conhecer melhor o Seguro de Garantia Estendida, sua finalidade, importância e como ele deve ser utilizado para que continuemos construindo uma história de parceria com você.

DIRETORIA FENSEG

Presidente

Paulo Miguel Marraccini
Allianz Seguros S/A

Vice Presidentes

José Sergio Bordin
Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros

Marcos Eduardo Ferreira
Grupo Segurador BB e Mapfre

Luiz Alberto Pomarole
Porto Seguro Cia. De Seguros Gerais

Eduardo Stefanello Dal Ri
SulAmérica Cia. Nacional de Seguros

Diretores

Antonio Eduardo Márquez de Figueiredo
Trindade
Ace Seguradora S/A

Miguel Perez Jaime
Allianz Seguros S/A

Ricardo Cruz Barreto
Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A

Acácio Rosa de Queiroz Filho
Chubb do Brasil Cia. de Seguros

Hyung Mo Sung
Generali Brasil Seguros S/A

João Francisco Silveira Borges da Costa
HDI Seguros S/A

Leon Gottlieb
Itaú Seguros S/A

Gustavo Henrich
J. Malucelli Seguradora S/A

Carlos Adrian Magnarelli
Liberty Seguros S/A

Helio Hiroshi Kinoshita
Mitsui Sumitomo Seguro S/A

Luiz Felipe Smith de Vasconcellos
Tokio Marine Seguradora S/A

Francisco Caiuby Vidigal Filho
Yasuda Marítima Seguros S/A

David Colmenares
Zurich Minas Brasil Seguro S/A

Elaboração

Grupo de Trabalho da Comissão de Seguro de
Garantia Estendida

Andreia Moraes - *FenSeg*

Andreza Silva - *Bradesco Seguros*

Kezia Pietro - *The Warranty Group*

Alexandre Cassio Frangella - *Tokio Marine*

Marina Cardoso - *Zurich Seguros*

Rodrigo Zanini - *Itaú Unibanco*

Revisão e Acompanhamento Gráfico

Superintendência de Comunicação da CNseg

Design

maraca rio

Impressão

WalPrint - Gráfica e Editora

Esta Cartilha está disponível em pdf no
site da FenSeg (www.fenseg.org.br)



Federação Nacional de Seguros Gerais

Rua Senador Dantas, 74 – 8º andar
Centro – Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20031-205
Tel: (21)2510.7770
www.fenseg.org.br



Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e
Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

Rua Senador Dantas, 74 - 12º andar
Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20031-205
Tel: (21)2510.7777
www.cnseg.org.br