



# Entenda os Seguros para Celulares e Equipamentos Eletrônicos e Portáteis: orientações para o Consumidor










CNseg



FenSeg



# Sumário

 O que você precisa saber sobre os seguros para celulares e equipamentos eletrônicos e portáteis .....	6
 Quais são os benefícios ao contratar esses seguros .....	7
 Conceitos importantes .....	8
 Conheça o seguro Roubo e Furto Qualificado .....	9
 Conheça o seguro Danos Acidentais .....	10
 Conheça o seguro de Garantia Estendida Original .....	11
 Relembrando os principais conceitos .....	12



# Apresentação



Ampliar o diálogo claro e transparente sobre as boas práticas na venda de seguros no varejo e desmitificar questões importantes relacionadas à cultura do seguro. Esta é uma das missões da Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg) que, em parceria com as suas comissões técnicas, lança mais uma cartilha da série 'Entenda o Seu Seguro'.

Com uma linguagem objetiva e de simples entendimento para a sociedade em geral, a cartilha 'Entenda os Seguros para Celulares e Equipamentos Eletrônicos e Portáteis: orientações para o Consumidor' foi especialmente desenvolvida para esclarecer e orientar o consumidor sobre questões importantes em relação à contratação e utilização desses bens, além de explicar os tipos de seguros que podem ser contratados: de roubo e furto qualificado; de danos acidentais e de garantia estendida original. Hoje, cada vez mais aparelhos celulares, *tablets* e *no-*

*tebooks* fazem parte do nosso dia a dia e nos mantêm conectados tanto na vida social quanto na profissional. Neste sentido, é necessário estar prevenido em relação a incidentes que podem ocorrer com os aparelhos.

A FenSeg acredita que ações dessa natureza são fundamentais para fortalecer os vínculos do setor de seguros com os seus consumidores e que segurados bem informados tornam o mercado segurador muito mais acolhedor e popular.

Boa leitura!

**João Francisco Silveira Borges da Costa**

Presidente da FenSeg

**Neival Freitas**

Diretor Executivo da FenSeg



## O que você precisa saber sobre os seguros para celulares e equipamentos eletrônicos e portáteis

Nos últimos anos, com o aumento da importância dos celulares, tablets e notebooks no dia a dia das pessoas, os seguros para esses aparelhos ficaram cada vez mais populares e acessíveis. Trata-se de uma forma de enfrentar o risco de perda do patrimônio do consumidor e da própria sociedade. As adesões ao seguro cresceram, bem como as dúvidas sobre os benefícios e as suas coberturas.

Atualmente, são três os principais seguros para celulares e equipamentos eletrônicos e portáteis, todos detalhadamente regulados em normas editadas pela Superintendência de Seguros Privados - Susep, do Ministério da Fazenda, que serão explicados com mais detalhes adiante: **Roubo e Furto Qualificado; Danos Acidentais e Garantia Estendida Original.**

O consumidor pode contratar esses seguros no momento da aquisição dos produtos, contudo existem alguns pontos de venda que também permitem a contratação posterior à compra do bem. Porém, no caso do seguro de Garantia Estendida Original, a contratação somente pode ser realizada durante a vigência da garantia de fábrica.

6

É muito importante entender que cada tipo de seguro tem suas particularidades em relação às coberturas, preços e fun-

cionamento, dependendo do local onde foi comprado o bem e realizada a comercialização do seguro. Por isso, é fundamental que você tire todas as suas dúvidas com o vendedor e leia com atenção o bilhete de seguro. Fique atento também aos acessórios, pois a maioria destes seguros não cobre problemas com capas de proteção, carregadores, fones de ouvido e aplicativos, dentre outros itens.

O momento da contratação é muito importante para você, por isso, nos últimos anos tem havido um grande esforço de todo o setor para treinar, capacitar e solicitar o apoio dos vendedores para que as dúvidas sejam esclarecidas e as orientações sejam as melhores possíveis para que seu patrimônio seja assegurado e o seu risco minimizado.

Este material faz parte da nossa estratégia para aprimorar a qualidade de nossos serviços e vai ajudar a entender os principais conceitos de cada um dos seguros. Lembre-se: caso contrate um destes seguros e realize a troca do seu aparelho, junto ao fabricante, durante a vigência do seguro, informe imediatamente a seguradora para que você seja orientado sobre como proceder para que seu novo aparelho também fique protegido.



## Quais são os benefícios ao contratar esses seguros

Ao adquirir um dos seguros mencionados, você garante a **proteção do seu bem**, além de:

**Praticidade e segurança** no momento do reparo ou reposição do seu equipamento.

**Tranquilidade** de um atendimento profissional, com utilização de peças genuínas e mão de obra especializada, sem “jeitinhos” ou improvisos.

**Economia**, pois o custo do seguro é muitas vezes menor do que o valor de um único reparo ou da aquisição de um novo aparelho.

**Segurança jurídica** em todos os momentos do contrato, inclusive antes mesmo da sua assinatura, pois todo o processo contratual é regulado, monitorado e supervisionado por órgão oficial de seguros.





## Conceitos importantes que estão nas leis e normas de seguros e que simplificamos para você

### ► O que é bilhete de seguro?

É o próprio contrato de seguro, no qual estão as informações do segurado, do seguro, da seguradora responsável, bem como coberturas, exclusões e obrigações das partes. Chama-se bilhete porque teve a intenção de simplificar o processo de contratação. Você sempre vai receber o bilhete de seguro separado da nota fiscal do produto!

### ► O que é franquia?

É o valor que fica a cargo do segurado no momento em que é paga a indenização do seguro. Cada seguradora estipula um valor fixo, ou aplica um percentual sobre o valor do aparelho, conforme consta no seu bilhete. Pode ser paga diretamente pelo segurado à seguradora, no caso de troca do aparelho, ou descontada da indenização quando esta for paga em dinheiro.

### ► O que é carência?

É o prazo a partir da contratação do seguro em que não há cobertura em caso de sinistro com o aparelho. Este prazo é importante para todos aqueles que contratam o seguro. Sempre verifique as condições em seu bilhete e na dúvida, consulte sua seguradora ou fale com o seu vendedor.

### ► O que é sinistro?

É a ocorrência de um risco coberto pelo seguro durante o período de vigência da cobertura contratada.







## Conheça o seguro Roubo e Furto Qualificado

Em caso de Roubo ou Furto Qualificado este seguro garante a reposição do aparelho por um bem igual ou similar, limitado ao valor da nota fiscal, não incluso a compra de acessórios, como por exemplo capa e fones de ouvido. Em caso de impossibilidade de realizar a substituição do aparelho, será pago ao segurado o valor em dinheiro conforme o que constar em nota fiscal.

**Importante:** a reposição é feita sempre após o pagamento da franquia por parte do segurado, se houver!

### Entenda a diferença:

#### COBRE

##### Roubo

Caracterizado quando a pessoa sofre ameaça física verbal ou uso de força bruta  
*Ex: assalto com uma faca, canivete ou arma.*

#### COBRE

##### Furto qualificado

Identificado quando a pessoa não sofre ameaça e só percebe quando se depara com os vestígios do crime  
*Ex: notar que o celular foi roubado através de um rasgo na bolsa.*

#### NÃO COBRE

##### Furto simples, perda ou esquecimento

É quando a pessoa não percebe o furto e tampouco encontra vestígios de arrombamento  
*Ex: chegar a um local e notar que o celular foi furtado no percurso.*

### Dicas importantes

- 1.** Em caso de sinistro, para acionar o seguro é necessária a apresentação dos documentos solicitados pela seguradora e relacionados no bilhete, como, por exemplo, o boletim de ocorrência (BO), a nota fiscal de compra e o número do IMEI (International Mobile Equipment Identity) que significa, em português, Identificação Internacional de Equipamento Móvel. Ele é um número de identificação global único para cada telefone (Identifique o número no seu aparelho discando \*#06#).
- 2.** Leia as Condições Gerais, disponíveis na loja e no site da seguradora, e guarde cuidadosamente o seu bilhete de seguro e a nota fiscal da compra do aparelho. Aproveite para tirar uma foto dos documentos e também do IMEI.
- 3.** Muita atenção! Este seguro não cobre furto simples, sendo este o maior motivo de reclamação dos clientes no momento de abertura do sinistro! Consulte sua seguradora e no caso de dúvidas, fale com seu vendedor.



## Conheça o seguro Danos Acidentais

Este seguro conta com a cobertura de reparo do aparelho em caso de dano causado acidentalmente. A principal cobertura desse seguro é a quebra causada por queda. Verifique em seu bilhete os eventos cobertos pelo seu seguro!

Importante saber que, em caso de danos ao aparelho, o reparo sempre será a primeira alternativa. Em caso da impossibilidade de reparo, a seguradora efetuará a troca por outro aparelho igual ou similar. Em último caso será efetuada indenização em dinheiro. Nos dois últimos casos, os valores são limitados ao montante da nota fiscal de compra do aparelho, não incluindo os acessórios.

**Importante:** o reparo ou a reposição será feito sempre após o pagamento da franquia pelo segurado, se houver!





## Conheça o seguro de Garantia Estendida Original

Este seguro garante o reparo do seu bem em caso de defeitos funcionais. Cobre custos das peças genuínas e da mão de obra qualificada para conserto. Caso não seja possível o reparo, o segurado tem direito a receber um novo aparelho igual ou similar e, em último caso, será pago o valor em dinheiro conforme nota fiscal.

É importante destacar que a cobertura deste seguro se inicia após o término da garantia original do produto e estão garantidas as mesmas coberturas e exclusões do manual do fabricante!

### Dicas importantes

- 1.** Em caso de defeito, verifique primeiro se o produto está na garantia de fábrica. Caso não esteja, contate a Central de Atendimento da sua seguradora e siga as orientações para ter seu aparelho reparado.
- 2.** Em caso de sinistro, para acionar o seguro faça sempre a comunicação primeiramente na central de atendimento da seguradora e siga as orientações para ter seu aparelho reparado.
- 3.** Leia as condições gerais, disponíveis na loja e no site da seguradora e guarde cuidadosamente o seu bilhete de seguro, a nota fiscal da compra e o manual do fabricante.
- 4.** Nós criamos um site especial para fornecer informações para você. Veja o endereço: [www.osegurogarantiaestendida.org.br](http://www.osegurogarantiaestendida.org.br)
- 5.** Caso tenha algum problema no atendimento nas Centrais de Relacionamento da sua seguradora você ainda pode recorrer à Ouvidoria da seguradora, consulte nos materiais recebidos os telefones e a forma de contato.



## Relembrando os principais conceitos

O que você precisa saber antes de aderir aos seguros?

- ▶ O valor do seguro deve ser apresentado de forma separada do valor do produto.
- ▶ O pagamento do seguro deve ser separado da cobrança do produto ou em conjunto mediante assinatura do termo de autorização.
- ▶ O período de garantia do fabricante do produto adquirido.
- ▶ O período de cobertura do seguro contratado.
- ▶ Não é permitido que seja oferecido 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!
- ▶ Você pode desistir da compra do seguro em até sete dias corridos e obter todo seu dinheiro de volta. Trata-se de um direito do consumidor, caso você tenha tido algum problema na contratação.

SEGURO	OBJETIVO	QUANDO INICIA A COBERTURA	FRANQUIA	CARÊNCIA
Roubo e Furto Qualificado	Reposição do aparelho por igual ou similar	Após a adesão	Aplicável	Aplicável
Danos Acidentais	Reparo de danos causados por acidente	Após a adesão	Aplicável	Aplicável
Garantia Estendida Original	Reparo dos defeitos funcionais	Após término da garantia de fábrica	Não aplicável	Não aplicável

- ▶ Acesse as condições gerais do seguro disponíveis na loja ou no site das seguradoras.
- ▶ Para aparelhos comprados fora do Brasil, consulte as condições do seguro na loja selecionada.
- ▶ Consulte as condições para saber se você está coberto em caso de roubo, furto qualificado ou danos ocorridos fora do território nacional.



► Em caso de indenização com reposição do bem ou pagamento em dinheiro, algumas seguradoras podem aplicar um desconto por depreciação do aparelho. Entende-se por depreciação a redução do valor do bem em consequência do uso, idade, desgaste ou obsolescência. Antes de contratar, veja com o vendedor as condições de indenização e consulte sempre o bilhete e as condições gerais. No caso de dúvida, fale com sua seguradora.

► Em caso de substituição do bem ou de indenização em dinheiro, o equipamento danificado ou recuperado passa a ser de propriedade da seguradora.

► Toda comercialização de seguro é regulamentada e fiscalizada pela **Superintendência de Seguros Privados (SUSEP)**. Acesse o site **[www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br)** ou ligue para **0800 0218484**.

► Nosso compromisso é sempre atender você com eficiência e qualidade. Entre em contato com a Central de Atendimento da sua seguradora para esclarecer as suas dúvidas ou para ter a sua reclamação atendida. O nosso interesse é solucionar suas demandas. E caso não fique satisfeito, ainda poderá entrar em contato com o sistema de Ouvidoria da sua seguradora.



## DIRETORIA FENSEG

### **Presidente**

João Francisco Silveira Borges da Costa  
*HDI Seguros S/A*

### **Vice-Presidentes**

Eduardo Stefanello Dal Ri  
*Sul América Companhia Nacional de Seguros*

José Sérgio Bordin  
*Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros*

Luiz Alberto Pomarole  
*Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais*

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira  
*Grupo Segurador BB Mapfre*

### **Diretores**

Antonio Eduardo Márquez de Figueiredo Trindade  
*Chubb do Brasil Cia. de Seguros*

Carlos Adrian Magnarelli  
*Liberty Seguros S/A*

David Colmenares  
*Zurich Minas Brasil Seguros S/A*

Francisco Caiuby Vidigal Filho  
*Yasuda Maritima Seguros S/A*

Gustavo Henrich  
*J. Malucelli Seguradora S/A*

Hélio Hiroshi Kinoshita  
*Mitsui Sumitomo Seguros S/A*

Hyung Mo Sung  
*Generali Brasil Seguros S/A*

Leon Gottlieb  
*Itau Seguros S/A*

Luiz Felipe Smith de Vasconcellos  
*Tokio Marine Seguradora S/A*

Miguel Perez Jaime  
*Allianz Seguros S/A*

Murilo Setti Riedel  
*HDI Seguros S/A*

Paride Della Rosa  
*AIG Seguros Brasil S/A*

### **Elaboração realizada pelo Grupo de trabalho:**

Andréa Nogueira Soares  
*Tokio Marine Seguradora S/A*

Andreia Cristina Costa de Moraes  
*FenSeg*

Kezia Pietro  
*Virginia Surety Cia. de Seguros do Brasil*

Marco Afonso  
*Assurant Seguradora S/A*

Maria Isabel Arruda  
*Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros*

Marina Cardoso  
*Zurich Minas Brasil Seguros S/A*

Ricardo Marconi  
*Pan Seguros S/A*

Tarcila Almeida  
*Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A*

Aprovado pela comissão de Seguro de Garantia Estendida.

### **Conteúdo**

Assessoria de Comunicação Externa da CNseg - COMEX

### **Design**

maraca.rio



**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](http://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](http://www.cnseg.org.br)