



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100069301,2605056400100069302

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Gabriel Almeida da Silva - **CNPJ/CPF:** 043.680.493-06

Endereço: Rua 6 - 361 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-490

Telefone: (85) 99763-4972

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

GRUPO CASAS BAHIA S.A.

Zurich Minas Brasil Seguros S/A

Nome Fantasia:

Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

Zurich Seguros

CPF/CNPJ:

33.041.260/0652-90

17.197.385/0001-21

Endereço de Correspondência:

Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Avenida Getúlio Vargas - 5º andar - 1420 - Savassi - Belo Horizonte - MG - 30112-021

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **08/07/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zts-kexv-hby>

Relato:

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.

Em resposta, a empresa Zurich informou não possuir qualquer certificado de garantia vinculado ao consumidor.

Ademais, o consumidor afirma ter tentado solucionar administrativamente o problema por diversas vezes, sem êxito. Relata, inclusive, sucessivas tentativas de atendimento presencial junto à loja reclamada onde a contratação foi realizada, sem receber suporte adequado ou abertura para resolução do impasse, mesmo mediante apresentação do comprovante de pagamento da garantia estendida.

Além disso, em contato com a Casas Bahia, foi informado de que a compra teria sido realizada no ano de 2023, com encerramento da garantia em 2025, informação divergente dos documentos e da contratação originalmente firmada, dificultando ainda mais a solução do problema.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor procurou este órgão em busca de uma solução eficiente para o caso.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Pedido:

Por fim, o consumidor requer o conserto da televisão, com emissão de nova nota fiscal acompanhada da respectiva garantia, ou, alternativamente, a substituição do produto por outro similar ao originalmente adquirido, ou, ainda, o ressarcimento integral dos valores pagos.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 08 de Junho de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 08/06/2026

Ass. do consumidor(a):

Gabriel Almeida da Silva

