

**PROCESSO F.A Nº:** 2605056400100069301**RECLAMANTE:** GABRIEL ALMEIDA DA SILVA **CPF:** 043.680.493-06**RECLAMADA 1 :** GRUPO CASAS BAHIA S.A. **CNPJ:** 33.041.260/0652-90**RECLAMADA 2 :** ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A. **CNPJ:** 17.197.385/0001-21

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor GABRIEL ALMEIDA DA SILVA em face dos fornecedores GRUPO CASAS BAHIA S.A. e ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A., através da qual expõe que, em 18/09/2022, adquiriu uma televisão junto à empresa Casas Bahia, pelo valor de R\$ 2.299,00 (dois mil duzentos e noventa e nove reais), ocasião em que também contratou garantia estendida fornecida pela empresa Zurich, no valor de R\$ 572,00 (quinhentos e setenta e dois reais), sob a informação de que a cobertura teria validade pelo período de 4 (quatro) anos. Relata que, no momento da contratação, não recebeu o certificado ou a apólice da garantia estendida, sendo-lhe entregues apenas as notas fiscais da compra. Aduz que, no mês de maio de 2026, a televisão passou a apresentar defeito consistente no escurecimento da tela, permanecendo apenas o funcionamento do áudio. Informa que, ao acionar a garantia contratada, foi surpreendido com a informação de que esta teria expirado em 2025. Acrescenta que solicitou esclarecimentos à empresa Zurich, a qual informou não localizar qualquer certificado de garantia vinculado ao seu nome. Sustenta, ainda, que realizou diversas tentativas de solução administrativa junto às reclamadas, sem êxito, tendo recebido, inclusive, informação divergente da Casas Bahia no sentido de que a compra teria ocorrido em 2023, com término da garantia em 2025. Diante dos fatos narrados, requer o reparo do produto, com emissão de nova nota fiscal acompanhada da respectiva garantia, ou, alternativamente, a substituição da televisão por outra equivalente ou a restituição integral dos valores pagos.

Após análise dos autos, constatou-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 179 dos autos, a representante da empresa ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A. reiterou os termos da defesa apresentada, esclarecendo que não havia proposta de acordo a ser ofertada. Na mesma oportunidade, a representante da empresa GRUPO CASAS BAHIA S.A. informou que a televisão já havia sido substituída, requerendo o arquivamento do presente procedimento administrativo. Facultada a palavra ao consumidor, este reiterou os termos da reclamação inicial, esclarecendo que, embora tenha recebido outro aparelho, foi compelido a efetuar o pagamento da quantia de R\$ 300,00 (trezentos reais) para a substituição, valor com o qual não concorda, tendo em vista que contratou garantia estendida pelo valor de R\$ 572,00 (quinhentos e setenta e dois reais). Aduziu, ainda, que inicialmente foi informado acerca da inexistência de certificado e da expiração da garantia, sendo posteriormente localizado certificado com cobertura de 3 (três) anos e, em

seguida, outro documento indicando cobertura de 4 (quatro) anos, sem que lhe fosse apresentada a respectiva apólice do seguro, motivo pelo qual manteve os pedidos formulados na reclamação inicial.

A empresa ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A. apresentou defesa às fls. 22 a 25 dos autos, na qual reiterou os esclarecimentos prestados em audiência, sustentando que foi localizado certificado de garantia estendida vinculado ao reclamante, inexistindo, contudo, registro de abertura de sinistro em seu nome, razão pela qual orientou a realização do aviso de sinistro junto à sua central de atendimento, mediante apresentação da documentação necessária para análise do produto. Às fls. 27 e 28, a empresa GRUPO CASAS BAHIA S.A. informou que, em razão de intercorrência sistêmica, não localizou inicialmente o registro da aquisição da garantia estendida nem o respectivo certificado comprobatório de sua vigência. Esclareceu, entretanto, que, após retorno da seguradora ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A., foi identificado certificado de garantia estendida com vigência de 17/09/2023 a 17/09/2025, informando, ainda, que a diretoria responsável pelos seguros foi acionada para apuração do ocorrido. Posteriormente, às fls. 42 a 44, a empresa GRUPO CASAS BAHIA S.A. apresentou defesa, na qual esclareceu que o procedimento de substituição do televisor havia sido concluído, sustentando a perda do objeto da reclamação, a inexistência de ato ilícito ou de danos decorrentes de sua conduta e requerendo, ao final, o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Diante dos elementos constantes dos autos, verifica-se que o consumidor não logrou êxito em comprovar, de forma suficiente, as alegações apresentadas na reclamação, especialmente quanto à suposta contratação de garantia estendida pelo período de 4 (quatro) anos. Com efeito, embora o reclamante sustente ter recebido, posteriormente, informações divergentes acerca da vigência da garantia, a documentação efetivamente acostada aos autos demonstra a existência de certificado de garantia com cobertura pelo período de 3 (três) anos, não havendo, entre os documentos apresentados, comprovação da alegada contratação de garantia pelo prazo de 4 (quatro) anos. Em contrapartida, as empresas reclamadas apresentaram documentos e esclarecimentos acerca da contratação, tendo a seguradora localizado certificado de garantia vinculado ao consumidor e orientado quanto aos procedimentos necessários para eventual abertura de sinistro, enquanto a GRUPO CASAS BAHIA S.A. informou e comprovou a adoção de providências para a substituição do aparelho. Assim, embora tenham sido verificadas divergências nas informações inicialmente prestadas ao consumidor quanto à existência e ao período de vigência da garantia, os elementos constantes dos autos não se mostram suficientes para confirmar a ocorrência de conduta irregular imputável às reclamadas, tampouco para caracterizar violação às normas de proteção e defesa do consumidor. Desse modo, diante da ausência de comprovação da contratação de garantia pelo período de 4 (quatro) anos e considerando que os documentos constantes dos autos indicam cobertura de 3 (três) anos, não há elementos probatórios suficientes para concluir pela caracterização de infração ao Código de Defesa do Consumidor pelas empresas reclamadas.

Verifica-se que as reclamadas apresentaram esclarecimentos e documentos capazes de justificar os fatos objeto da reclamação, restando demonstrado que o produto foi substituído pela empresa GRUPO CASAS BAHIA S.A. e que a empresa ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A. esclareceu a existência da garantia estendida e o procedimento para sua utilização. Assim, não restou evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa, razão pela qual conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 03 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

**MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO**

Data: 13/08/2026 09:20:27-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO**

**Estagiário Setor Jurídico**

**Procon Maracanaú**

**DESPACHO**

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a utilização da garantia estendida contratada pelo reclamante em razão de defeito apresentado no produto adquirido. Ademais, restou demonstrado que o televisor foi substituído pela empresa reclamada, tendo a seguradora prestado os esclarecimentos pertinentes acerca da garantia e do procedimento para abertura de sinistro. Assim sendo, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO  
BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por  
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449  
Dados: 2026.08.12 15:50:35  
-03'00'

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva**

**Procon Maracanaú**