



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.05.0564.001.00069-301

Reclamante: Gabriel Almeida da Silva, **CPF:** 043.680.493-06, **Endereço:** Rua 6 - 361 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-490, **Telefone:** (85) 99763-4972

Reclamada: GRUPO CASAS BAHIA S.A., **CNPJ:** 33.041.260/0652-90 **Endereço:** Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Reclamada: Zurich Minas Brasil Seguros S/A, **CNPJ:** 17.197.385/0001-21, **Endereço:** Avenida Getúlio Vargas - 5º andar - 1420 - Savassi - Belo Horizonte - MG - 30112-021

Aos 08 de julho de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, a preposta da parte reclamada Casas Bahia, a sra. Roberta Rayssa Alves da Silva, inscrita no CPF de nº 706.142.214-98, e-mail: robertarayssa.rr@gmail.com e o preposto da parte reclamada Zurich, o sr. Ederson Dias Brito, inscrito no CPF nº 866.589.905-73, e-mail: estagiario03@costaeandrade.com.br ambos com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada Casas Bahia, a sra. Roberta Rayssa, Tendo em vista a troca já efetuada pelas casas bahia requer o arquivamento do processo por solução fornecida.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada Zurich, o sr. Ederson Dias, Neste caso, NÃO temos proposta de acordo conforme segue. Trata-se de caso em que, NÃO FOI LOCALIZADO SINISTRO ABERTO . Referente ao caso em análise, esclarecemos que em nome do cliente não encontramos sinistro, aberto, encontramos o certificado Cobertura sobre Garantia Estendida, Certificado: 000000002117890010380670 e produto: TV 50 LED UHD 4K TCL 50P635. Ainda sobre a falta de abertura de sinistro, caso o cliente ainda não o tenha feito, informamos que ele deverá entrar em contato com a nossa central de atendimento e proceder com o envio dos documentos previstos no bilhete, solicitando o aviso de sinistro para avaliação do produto reclamado. Abaixo os telefones para o contato do cliente que constam devidamente em nossos materiais de seguro: Em eventual insuficiência de contato aos telefones acima expostos.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, após da entrada no Procon, a loja Casas Bahia, entrou em contato para realizar a troca da TV, com isso foi informado em loja que teria que efetuar o pagamento de R\$ 300,00 reais, valor este pago pelo consumidor, no entanto não concorda, pois ao efetuar a compra em 2022, contratou o seguro de garantia estendida, pelo valor de R\$ 572,00 reais, que ao tentar utilizar, primeiro foi informado que estaria fora do prazo e não havia certificado e apólice, após entrada do processo, acharam o certificado, com 03 anos de garantia, e em resposta a carta encontram o certificado com garantia de 04 anos, no entanto não foi encaminhado nenhuma apólice do seguro e nem o tal certificado. O consumidor não concorda com os esclarecimentos da empresa Zurich, pois não utilizou os serviços, pagou por algo que quando foi tentar usar, não deu certo. Em relação as Casas Bahia, não concorda com o fato de ter pago o valor de R\$ 300,00 reais, em virtude da sua antiga TV já ter sido paga e ter seguro de garantia estendida. Recorrerá ao poder judiciário, para reaver os valores que foram pagos de maneira indevida.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, os prepostos das partes reclamadas apresentaram esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, mas não ofertaram proposta de acordo.

Informo ainda que foram juntados aos autos de carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 08 de julho de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro.
Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

α Gabriel Almeida da Silva
Gabriel Almeida da Silva (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Roberta Rayssa Alves da Silva (Preposta)
GRUPO CASAS BAHIA S.A. (Reclamada)

PRESEÇA VIRTUAL

Ederson Dias Brito (Preposto)
Zurich Minas Brasil Seguros S/A (Reclamada)

