



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.05.0564.001.00069-3

**Data/Hora de Abertura:** 28/05/2026 às 11:10:23

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Gabriel Almeida da Silva

**CPF do Consumidor:** 043.680.493-06

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Casas Bahia   Casasbahia.com   Ponto Frio   Pontofrio.com   Extra.com	GRUPO CASAS BAHIA S.A.	33.041.260/0652-90	26.05.0564.001.00069-301
Zurich Seguros	Zurich Minas Brasil Seguros S/A	17.197.385/0001-21	26.05.0564.001.00069-302

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

**Assunto:** Televisão

**Problema:** Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

**Relato:**



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

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.

#### **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.



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

**TRATATIVAS**

---

28/05/2026 - **Carta**

**Situação:** Aberta