



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100069301,2605056400100069302

Eu, **Gabriel Almeida da Silva**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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



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

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, à substituição do produto por outro similar ao originalmente adquirido, ou, ainda, o ressarcimento integral dos valores pagos.

DATA DE RETORNO: 08/06/2026 , às 11:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 28 de Maio de 2026.

Consumidor(a): _____

Gabriel Almeida da Silva