

São Caetano do Sul, 06 de junho de 2026

Ao,
Procon Municipal de Maracanaú – CE

FA: 2605056400100069301
Consumidor: Gabriel Almeida da Silva
CPF: 043.680.493-06
Pedido: 8447
Protocolo de atendimento: 1516911

RELATO DO CONSUMIDOR

Referente a manifestação efetuada pelo consumidor 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. 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.

CLIENTE FOI ATENDIDO?

Aguardando o retorno diretoria de seguros, prazo de 5 dias úteis.

POSICIONAMENTO DO GRUPO CASAS BAHIA

Localizamos um cadastro em nome do consumidor, referente à compra do produto TV 50" LED UHD 4K TCL, realizada em 16/09/2022, sob o cupom fiscal 8447 no valor R\$ 2.299,00 juntamente

com a aquisição seguro garantia estendida no certificado nº 21178900103806701 (Vide item 01 na ficha técnica).

Esclarecemos que após análise interna, devido uma intercorrência sistêmica não localizamos registro da aquisição da garantia estendida e o certificado comprobatório da vigência contratada.

Conforme retorno encaminhado pela seguradora Zurich (Vide item 02 na ficha técnica), constam as seguintes informações:

Certificado: 0000000021178900103806701

Início do Risco: 17/09/2023

Fim do Risco: 17/09/2025

Status: Expirado em 17/09/2025

Diante dos fatos, acionamos a diretoria de seguros para análise do ocorrido, aguardando retorno no prazo de até 5 dias úteis.

Realizamos contato com o consumidor Gabriel, por meio do telefone (85) 99763-4972, no dia 02/06/2026, às 19h40min, via WhatsApp, ocasião em que informamos que permanecemos aguardando o posicionamento da diretoria dentro do prazo mencionado.

Caso surja alguma dúvida, antes de contatar o Procon estamos a inteira disposição para atendê-lo no telefone (11) 3004 – 5595, de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, informando o número de protocolo.

Acompanharemos o caso até a resolução.

Atenciosamente,

FA:	2605056400100069301	Data:	03/06/2026
Cliente:	Gabriel Almeida da Silva		
CPF:	043.680.493-06		

Dados do consumidor e compra:
(Vide item 01 na ficha)

```

H3REM01          CLIENTE DESDE 20.09.2018          01.06.2026
Emp: 21  Filial: 0650  T. Ativ: J  Matr: 21 2107600  Senha:
                Outro doc consulta SPC:
CLIENTE: 111811260  GABRIEL ALMEIDA DA SILVA          Nas: 09.04.1997
RG: 30867157  CE  Org: SSP  Emi: 16.10.2017          CPF: 04368049306
Doc:
                Imp.FC:
  Crt.CB:
                SPC: 16.09.2022 Hora: 14:24 Mot: 3
ENDERECO: R 6          Num: 361  Cpl:
  Cep: 61905 490  Bai: NOVO MARACANAU  Mun: MARACANAU  CE
Tel Res: ( 85 ) 33832823 Rml:  Tel Cel: ( 85 ) 997634972 Res:
Tel Rec: ( 85 ) 985796827 Rml:  Contato: NARA          A qtos anos:
                ou meses:
  FIRMA: GOVERNO ESTADO DO CEARA          Adm: 11.10.2017 Pis:
  End:          Num:          Cpl:
  Cep:          Bai:          Mun:
Tel Com: ( 85 ) 987856324 Rml:  Ocup: TRAB C/VINC  Crg: POLICIA MILITA
CORRESP:          Num:          Cpl:
  Cep:          Bai:          Mun:          Cxp:
                Endereco para correspondencia: RESIDENCIA
    
```

```

ar  Configurações  Exibir  Comunicação  Ações  Janela  Ajuda
S6BYM01          NOTA FISCAL/CUPOM DO CONTRATO          CONSULTA
Ponto de Atividade ==> Empresa : 21  Filial : 0650  Tipo de Atividade : J
Contrato:          Cliente:
Contrato:          Cliente: 111811260 GABRIEL ALMEIDA DA SILVA
Situação da Nota Fiscal: C/E/I/R (Cancelada/Entregue/Emitida/Retornada)
Bandeira: CB = CASAS BAHIA  PF = PONTO FRIO  EXT = EXTRA
Emp Fil Bnd  Nf/Cup Se  PV  Dt.Emis.  Codigo  Descricao  Sit
21 1789 CB  5384 00  04082025  518.7788  VENT 40CM MS ARNO XTRE
21 1789 CB  40291 07  20092018  404.3014  TRIPLO CHIP PRE-PAGO 0
21 1789 CB  40291 07  20092018  404.8016  CEL,DESB. LG Q6 LGM700
21 1789 CB  7995 17  16112020  473.3037  VENT 40CM ARNO ULTRA S
21 1789 CB  8447 15  16092022  516.3749  TV 50" LED UHD 4K TCL
    
```

Tela Registro Seguro/ Retorno Zurich:
(Vide item 02 na ficha)

```

S6N2                GARANTIA ESTENDIDA POR CLIENTE                CONSULTA

Ponto de Atividade ==> Empresa : 21      Filial : 0650      Tipo de Atividade : J
Cliente :
Cliente : 111811260 GABRIEL ALMEIDA DA SILVA
Bandeira: CB = CASAS BAHIA      PF = PONTO FRIO      AOC = AOC
Canal Venda:
  Num. Certificado      Bnd Dt.Emissão      Valor      Doc.Origem      Contrato

  Digitar "X" em frente da garantia para consultar os dados
ENTER-PROCESSA      PF2-MENU      PF3-RETORNA      PF4-CONS.CERTIF.
PF5-CONS.VENDA      PF8-AVANÇA      PA2-FIM
    
```

Data registro	12/05/2026 16:34:21	Gerado por	ROSELLI VIEIRA
Time	ZURICH CANAIS ESPECIAIS	Responsável	ZURICH CANAIS ESPECIAIS
Evento de follow-up	ACIONAMENTO ZURICH	Data prevista	14/05/2026 16:34:21
Pergunta Desenho de Processo		Resposta Desenho Processo	
Descrição	<p>Prezados poderia nos posicionar se o cliente acionou a seguradora e qual a vigência da Garantia Estendida? Em anexo consta o comprovante de pagamento da garantia.</p> <p>Nome: GABRIEL ALMEIDA DA SILVA CPF: 043.680.493-06 Descrição do produto: TV 50" LED UHD 4K TCL Data da Compra: 16/09/2022 Certificados: 2178900000103806-07</p>		
Conclusão	<p>ROSELLI VIEIRA - 12/05/2026 16:34:24 CRM: 1479153 Número do Sinistro: não possui Estipulante: Via Varejo S/A . Cobertura Sinistrada: Garantia Estendida Certificado: 000000021178900103806701 Expirou em 17/09/2025 Apólice: 01959186284 Processo Susep: 15414.900523/2014-77 Produto: TV 50" LED UHD 4K TCL 50P635</p> <p>Localizamos o certificado para o produto mencionado porém está expirado.</p> <p>Data da venda: 16/09/2022</p> <p>Garantia estendida - Início do Risco: 17/09/2023 Fim do Risco: 17/09/2025</p> <p>Estamos disponíveis para esclarecer qualquer dúvida que seja necessária.</p>		
Data efetiva	14/05/2026 15:22:28	Concluído por	(ZURICH)BEATRIZ CRISTINA DOS SANTOS TEGEDA

Tela registro de contato realizado:
(Vide item 03 na ficha)

Boa noite, Gabriel,
02/06/2026 19:52

Gabriel Almeida da Silva
Boa noite
02/06/2026 19:52

ALESSANDRA APARECIDA ROCHA TRINDADE

Informamos que, conforme retorno da seguradora Zurich Seguros, referente ao certificado nº 21178900103806701, a vigência do seguro no período de 17/09/2023 até 17/09/2025 (término da cobertura/risco).
02/06/2026 19:57

Gabriel Almeida da Silva
Ok já foi informado isso dezenas de vezes
02/06/2026 19:59

Mas não foi mostrado nenhuma comprovação dessa data
02/06/2026 20:00

Gabriel Almeida da Silva
Mas conforme consta no procon teremos audiência na segunda feira
02/06/2026 20:00

Gabriel Almeida da Silva
Entenda Alessandra, a ZURICH pode até está certa, a vigência pode realmente até ser em 2025
02/06/2026 20:02

Gabriel Almeida da Silva
Mas o vendedor da casas Bahia quando foi vender a televisão ele afirmou que seria 4 anos de garantia
02/06/2026 20:02

Como foi informado também para a outra atendente
02/06/2026 20:06

ALESSANDRA APARECIDA ROCHA TRINDADE

Olá, tudo bem? Eu sou ALESSANDRA, trabalho no Atendimento ao Cliente do Ponto Frio e tratei a sua reclamação conosco. O Procon nos notificou que você tem uma manifestação em aberto, gostaríamos de saber se foi tudo resolvido. Se sim, digite 1 e se não digite 2
03/06/2026 09:47

Gabriel Almeida da Silva
2
03/06/2026 09:48

ALESSANDRA APARECIDA ROCHA TRINDADE

Boa tarde, Gabriel,
03/06/2026 18:44

Após análise interna, devido uma intercorrência sistêmica não localizamos registro da aquisição da garantia estendida e o certificado comprobatório da vigência contratada.
03/06/2026 18:45

ALESSANDRA APARECIDA ROCHA TRINDADE

Diante dos fatos, acionamos a diretoria de seguros, para análise do ocorrido e aguardamos o retorno no prazo de até 5 dias úteis
03/06/2026 18:45

ALESSANDRA APARECIDA ROCHA TRINDADE

Se precisar de alguma informação nesse período é só me enviar uma mensagem que eu respondo por aqui ou te ligo.
03/06/2026 18:45

Gabriel Almeida da Silva
Ok obrigado pela atenção
03/06/2026 18:45