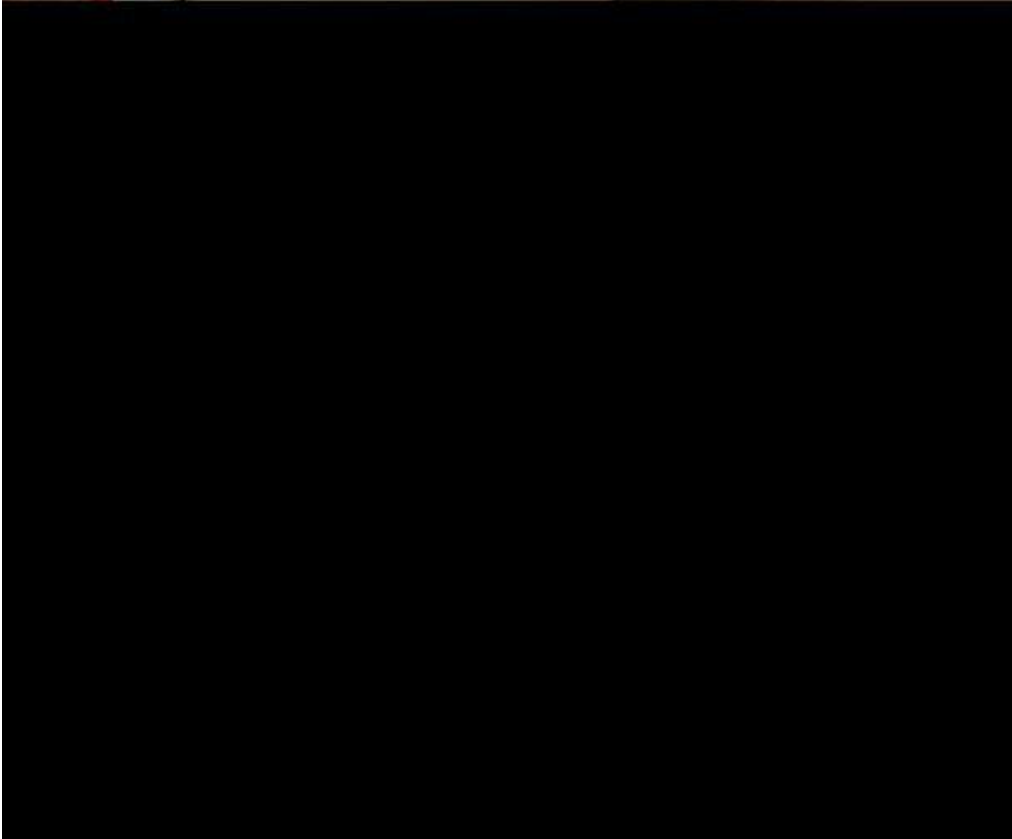


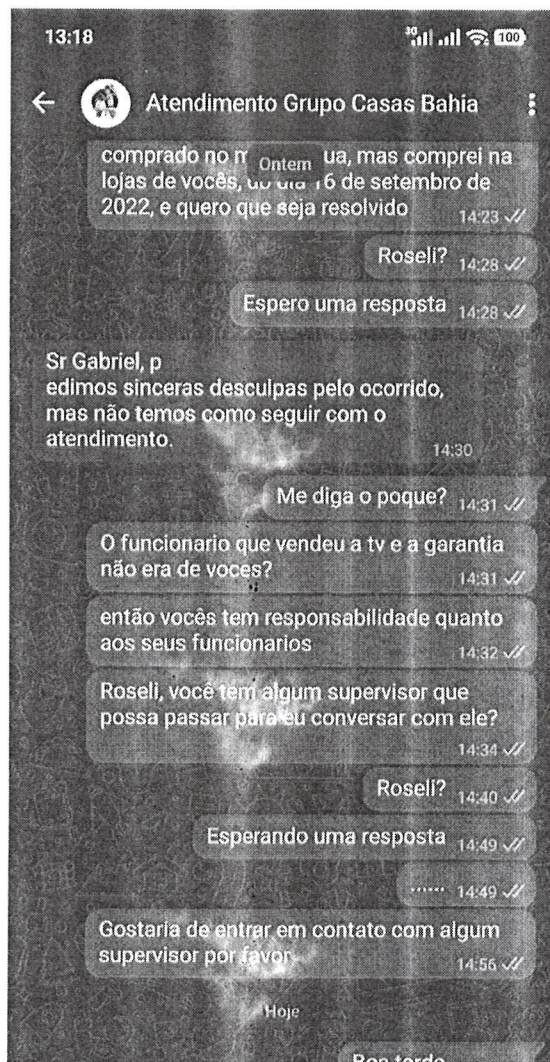
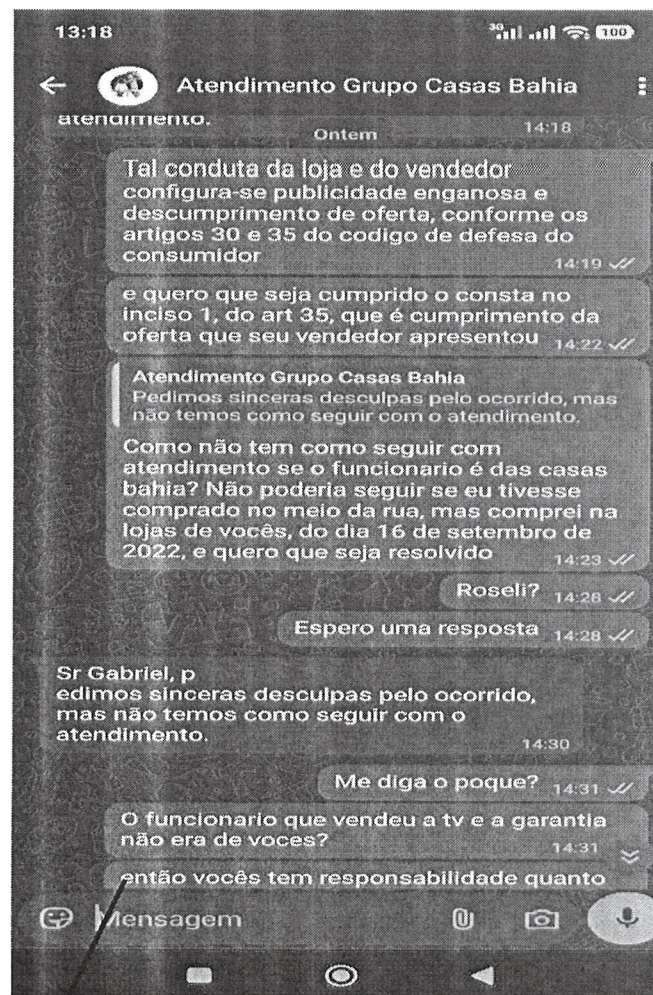
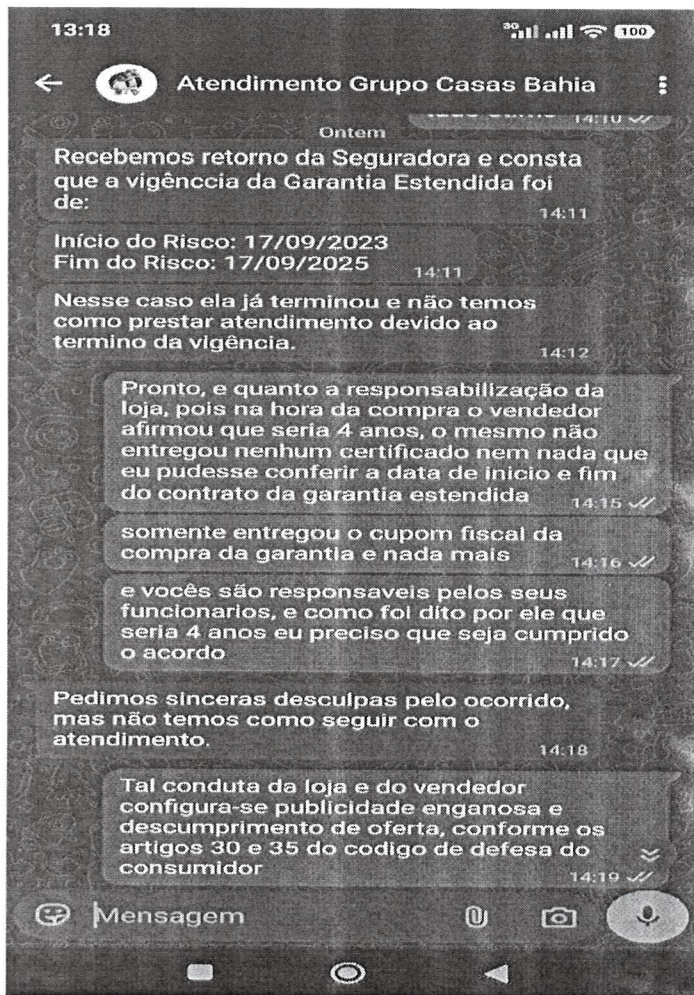


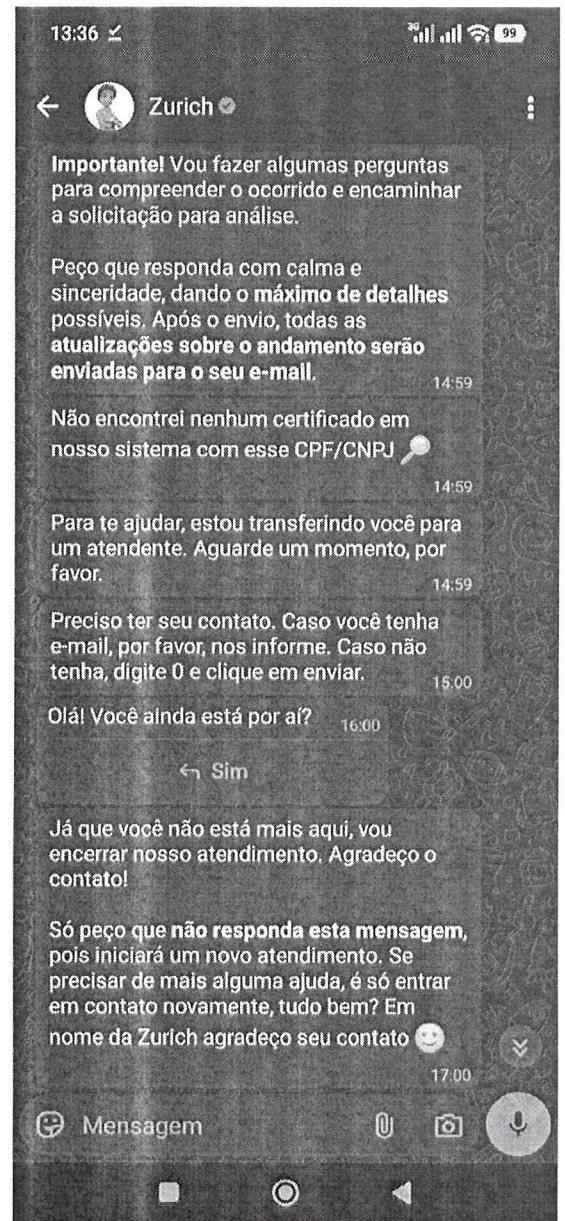
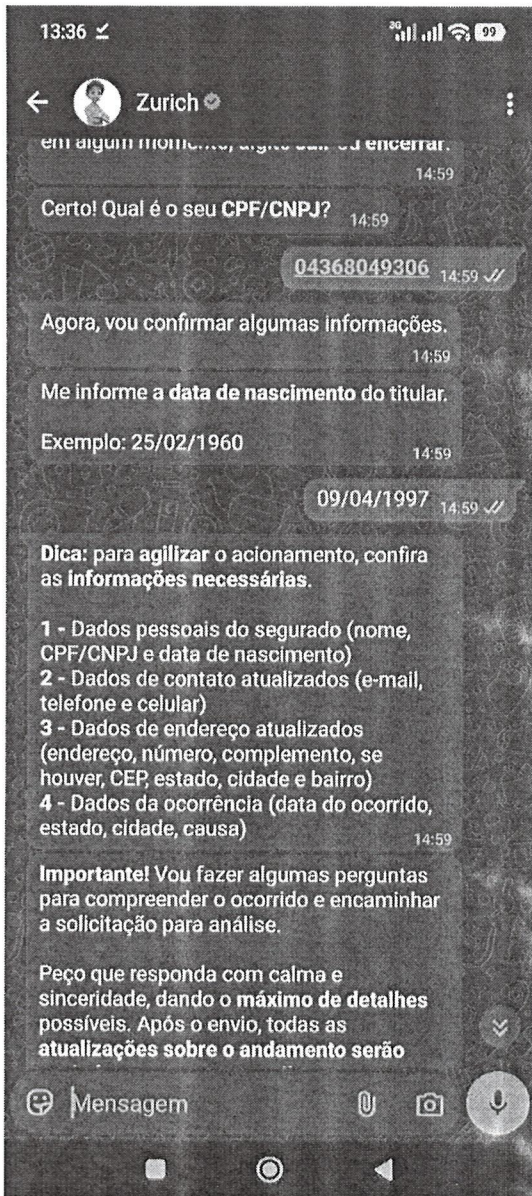
1 de Maio de 2026

23:48 | Brasil, Ceará









VIA
 VIAVAREJO
 VIA S/A
 AV. SERRADA CARLOS JEREISSATI, 100, LOJA
 220, CENTRO, MARACANAÚ, CE, 61901012
 CNPJ 33.041.260/1503-01
 IE 063429845
 IN

16/09/2022 14:43:38
 COMPROVANTE DE DÉBITO
 1ª VIA
 Valor do pagamento R\$: 2.871,00
 COO: 134969



ELO
 CIELO
 ELO DÉBITO
 650495-0105

1ª VIA - CLIENTE AUT-239759
 COO-016899 16/09/22 14:43 DNL-C
 VENDA A DÉBITO
 DR: 2.871,00

0000004942010-ADC50F1894080DD9
 ATÓLE 09618996013 NCR BRASIL SCOPE

VIA
 VIAVAREJO
 VIA S/A
 AV. SERRADA CARLOS JEREISSATI, 100, LOJA
 220, CENTRO, MARACANAÚ, CE, 61901012
 CNPJ 33.041.260/1503-01
 IE 063429845
 IN

16/09/2022 14:44:07
 COMPROVANTE NÃO FISCAL
 COO: 134968

001 RECEBIMENTO 572,00
 TOTAL R\$ 572,00
 Tel Débito 572,00

REC 13: RECEBIMENTO GARANTIA
 REC. BILHETE: 211789000000103006-07 DR: 2114
 CLIENTE: GABRIEL ALMEIDA DA SILVA 21-60013725

300 TR-1680 Printer Device Service
 6/09/2022 14:44:07
 VENDA A DÉBITO
 VALOR: 2.871,00
 L.J: 1789 PDV: 16
 2022.054

Documento gerado em 19/05/2026 às 13:21:08

URL da reclamação pública:

https://www.reclameaqui.com.br/casas-bahia-lojas-fisicas/casas-bahia-promessa-de-4-anos-de-garantia-em-tv-nao-cumprida-cliente-foi_u9at3yan9X-U4pXc/

Empresa reclamada: Casas Bahia - Lojas Físicas

Dados do reclamante:

Nome: Gabriel Almeida da Silva

CPF: 043*****

Casas Bahia - Lojas Físicas



Ruim

Casas Bahia: Promessa de 4 anos de garantia em TV não cumprida, cliente foi informado de apenas 3 anos

ID: 247910805 📅 06/05/2026 às 17:26 📍 Maracanaú - CE

📣 Sua Reclamação

06/05/2026 às 17:26

No dia 16 de setembro de 2022, realizei a compra de um televisor TCL 50P635 50" na loja Casas Bahia do Shopping Maracanaú, pelo valor de R\$ 2.299,00 + R\$572,00 de garantia estendida pela empresa ZURICH SEGURADORA. No ato da venda, o vendedor garantiu expressamente que o produto possuía uma garantia total de 4 anos.

Confiando na palavra do preposto da loja e na oferta apresentada, finalizei a compra. No entanto, o vendedor não me entregou nenhum certificado de garantia ou apólice com a data de expiração detalhada, limitando-se a entregar apenas a Nota Fiscal da compra da TV e da compra do seguro ofertado.

Recentemente, ao tentar acionar o suporte, fui informado de que a garantia do produto é de apenas 3 anos, e não os 4 anos prometidos no momento da venda. Tal conduta configura publicidade enganosa e descumprimento de oferta, conforme os Artigos 30 e 35 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), além de violar o Artigo 34, que estabelece a responsabilidade solidária da loja pelos atos de seus vendedores.

Ressalto que a ausência de entrega do certificado de garantia com informações claras também

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO: 2026.05/00014551143
DATA DE ABERTURA: 06/05/2026
DATA DA FINALIZAÇÃO: 18/05/2026
SITUAÇÃO: Finalizada avaliada
AVALIAÇÃO DA RESPOSTA: Não Resolvida

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome: Gabriel Almeida da Silva
CPF: 043.680.493-06
Endereço: Rua 6, 361, Bairro Novo Maracanaú, Cidade Maracanaú/CE - CEP 61905-490
Telefone: (85) 99763-4972 Celular: (85) 99763-4972
E-mail: almeidagabriel13@hotmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Casasbahia.com
CNPJ: 33.041.260/0652-90 - Via Varejo S/A
Endereço: Rua Samuel Klein, 83, Bairro Centro, Cidade São Caetano do Sul/SP - CEP 09510-125
Telefone:

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Loja física
Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos
Assunto: Televisão
Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
Protocolos Fornecidos pela Empresa: Protocolo nº 1423224

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

No dia 16 de setembro de 2022, realizei a compra de um televisor TCL 50P635 50" na loja Casas Bahia do Shopping Maracanaú, pelo valor de R\$ 2.299,00 + R\$572,00 de garantia estendida pela empresa ZURICH SEGURADORA. No ato da venda, o vendedor garantiu expressamente que o produto possuía uma garantia total de 4 anos. Confiando na palavra do preposto da loja e na oferta apresentada, finalizei a compra. No entanto, o vendedor não me entregou nenhum certificado de garantia ou apólice com a data de expiração detalhada, limitando-se a entregar apenas a Nota Fiscal da compra da TV e da compra do seguro ofertado. Recentemente, ao tentar acionar o suporte, fui informado de que a garantia do produto é de apenas 3 anos, e não os 4 anos prometidos no momento da venda. Tal conduta configura publicidade enganosa e descumprimento de oferta, conforme os Artigos 30 e 35 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), além de violar o Artigo 34, que estabelece a responsabilidade solidária da loja pelos atos de seus vendedores. Ressalto que a ausência de entrega do certificado de garantia com informações claras também fere o dever de informação previsto no Artigo 6º, III, do CDC. A omissão de documento essencial e a informação falsa prestada pelo vendedor induziram este consumidor ao erro. Além de que, em contato com o SAC da loja no dia 06 de maio de 2026, às 16:20h, sobre o protocolo nº 1423224 o atendente informou que não havia nenhuma garantia para essa TV comprada, o que soma-se aos vários erros ou má-fé do vendedor/loja e que se não sanada esse problema terei que entrar no juizado especial cível para cobrança judicialmente da TV como de danos morais causado por todo o transtorno gerado. Ademais espero contato amigavelmente da loja para resolução do problema.

Pedido:

Diante do exposto, exijo que a loja honre a oferta feita no momento da venda, garantindo a cobertura do televisor pelo prazo total de 4 anos (conforme prometido), ou apresente uma solução alternativa que não me gere prejuízo, sob pena de rescisão do contrato com a devolução do valor pago devidamente corrigido, conforme me faculta o Artigo 35, III do CDC.

Informações Adicionais

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

Andamento

Data	Descrição	Autor	Anexos
06/05/2026	Abertura da reclamação	Gabriel Almeida da Silva	a88856f4-9ab9-4f83-9ca8-a3bac6a64cdc.jpeg, 4c360e9e-2aaa-4115-ba21-7dffa4d1288f.jpeg
06/05/2026	Visualizada pelo fornecedor	Casas Bahia	Não há anexos.
06/05/2026	Complemento da reclamação	Casas Bahia	Não há anexos.
18/05/2026	Redirecionamento da reclamação	Casas Bahia	Não há anexos.
18/05/2026	Resposta do fornecedor	Casasbahia.com	Carta - Gabriel Almeida da Silva.pdf
18/05/2026	Avaliação do consumidor	Gabriel Almeida da Silva	Não há anexos.

16/09/2022 14:44:06 000:134967

RECIBO DE PAGAMENTO DE RECEBIDA

EMPRESA: ARRAIS JERISSATI 100.1004
CNPJ: 33.041.260/1503-01
INSCRIÇÃO ESTADUAL: 134966

ITEM: 1

5163749

CODIGO DE BARRAS: LED 4K 4K TIL SUPERS

QUANTIDADE: 1

ESTADO DE ORIGEM: GOA

EPSON TM-180U Printer Device Service 16/09/2022 14:44:06 Lj-1789 PPU-16 2022.054



VIUAREJO
VIA S/A
AV SENADOR CARLOS JERISSATI, 100, LOJA
220, CENTRO, MARACANAÚ, CE, 61901012
CNPJ 33.041.260/1503-01
IE 063429845
IN

16/09/2022 14:44:05 000:134966
COMPROVANTE MAG FISCAL

001 RECEBIMENTO 2.299,00

TOTAL R\$ 2.299,00

1ef Debito 2.299,00

REC66: FOLHA DE PAGAMENTO 21-03350398
REC: 219279-3 DRC: 2XSS

EPSON TM-180U Printer Device Service 16/09/2022 14:44:06 Lj-1789 PPU-16 2022.054



VIUAREJO
VIA S/A
AV SENADOR CARLOS JERISSATI, 100, LOJA
220, CENTRO, MARACANAÚ, CE, 61901012
CNPJ 33.041.260/1503-01
IE 063429845
IN

16/09/2022 14:44:07 000:134968
COMPROVANTE MAG FISCAL

001 RECEBIMENTO 572,00

TOTAL R\$ 572,00

1ef Debito 572,00

REC13: RECEBIMENTO GARANTIA 21-60013725
REC: BALNTE: 211789000000103806-07 DRC: 2114
CLIENTE: GABRIEL ALMEIDA DA SILVA

EPSON TM-180U Printer Device Service 16/09/2022 14:44:07 Lj-1789 PPU-16 2022.054

des
cos
taça



VIAMAREJO
VIA S/A

AV. SENADOR CARLOS JENESSATI, 100, L.D.A
228, CENTRO, MARACANAÚ, CE, 61901012

CNPJ 33.041.260/1503-01
TE 063423845
IN 000000000000000000

Extrato N° 008447

CAPXON FISCAL ELETRONICO - SAI

CONSUMIDOR CPF: 043.860.493-06
GABRIEL ALENEIDA DA SILVA

Nº 1.000 | DESC | QTD | UN | VAL UNIT | RS | ST | ALIQ
VAL ITEM RS

801.001-005163749
TU 50" LED UHD 4K TCL 50F653
NCM: 006012350 DEST: 002167000
1, PC X 2.559,00 F 2.559,00
-300,00
2.259,00

desconto
valor líquido

QTD TOTAL DE ITENS 1
VALOR TOTAL BR 2.259,00
FORMA DE PAGAMENTO VALOR PAGO
ref debito 2.259,00

Informação dos Tributos Totais Incidentes

Lei Federal 12.741/2012
RS 384,85 de tributos federais
RS 250,36 de tributos estaduais
RS 0,00 de tributos municipais

SAF Nº 230.048.426
16/09/2022-14:49:04

Consulte pela Chave de Acesso CN
http://cfe.sefaz.ce.gov.br/afa/servicos/ajuda-fiscal

2322 0933 6412 6015 0301 5823 0046 4780 0044 7969 9704
INFORMAÇÃO DE INTERESSE PÚBLICO



VIAMAREJO
VIA S/A

AV. SENADOR CARLOS JENESSATI, 100, L.D.A
228, CENTRO, MARACANAÚ, CE, 61901012

CNPJ 33.041.260/1503-01
TE 063423845

COD: 134969

COMPROMISSO DE DEBITO
TE VIA

2.871,00

valor do pagamento R\$:



ELO
CICLO
ELO DEBITO
650495-0105
AUT=239759
16/09/22 14:43 ONL-C
000-018899
VERBA A DEBITO
VALOR 2.871,00

8060004942010-ADU50F1844060809

CONTROLE 09618996M3 NCR BRASIL SCOPE



124178900161609221349591181126000

14-1989 Printer Device Service LJ:1789 001
14:44:02

BRUNA ALVES BOMFIM

BB

Para: JOAO VICTOR DE CASTRO SANTOS

Cc: DIRETORIA SERVICOS

CERTIFICADO - 21 1789 0073...

199 KB

Boa noite,

E referente ao certificado do cliente

CERTIFICADO: 21178910380607 GE

CÓD. CLIENTE: 111811250 GABRIEL ALMEIDA DA SILVA / CPF: 04368649306

Não foi localizado em sistema

Bruna Bomfim

Diretoria de Serviços

(11) 4225-8555 – opção 1 e 7

bruna.bomfim@vivaaztejo.com.br

GRUPO CASAS BARRA

A NOSSA
DEDICAÇÃO
TOTAL
NUNCA FOI