



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

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**

**Número de Atendimento:** 2605056400100069301,2605056400100069302

Ao representante legal de:

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

**Razão Social:**

GRUPO CASAS BAHIA S.A.

Zurich Minas Brasil Seguros S/A

**Nome Fantasia:**

Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

Zurich Seguros

**CPF/CNPJ:**

33.041.260/0652-90

17.197.385/0001-21

**Endereço de Correspondência:**

Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Avenida Getúlio Vargas - 5º andar - 1420 - Savassi - Belo Horizonte - MG - 30112-021

**Telefone Institucional:**

0800 777 2442, (11) 3004-5595

0800 770 1061, (11) 2313-8685

**E-mail Institucional:**

relacionamento.procon@viavarejo.com.br

atendimento.procon@br.zurich.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos



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

termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **08/07/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional [protocolo\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br), ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zts-kexv-hby>

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** Gabriel Almeida da Silva - **CNPJ/CPF:** 043.680.493-06

**Endereço:** Rua 6 - 361 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-490

**Telefone:** (85) 99763-4972

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**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.



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

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.

Maracanaú/CE, 08 de Junho de 2026 .

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_



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

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_