

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00047-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSE SONABIO LINO em face do fornecedor GENERALI BRASIL SEGUROS S/A, na qual relata que em 22 de fevereiro de 2023, adquiriu um aparelho celular Motorola Edge 30 Ultra 5G (12/256GB), no valor de R\$ 4.999,00 reais, em loja da operadora TIM, contratando, na mesma ocasião, serviço de seguro fornecido pela empresa Pitzi, no valor total de R\$ 1.945,76 reais, parcelado em 12 vezes de R\$ 162,47 reais. Entretanto, em janeiro de 2024, o aparelho foi furtado, tendo o consumidor acionado a seguradora por meio da loja, sendo ressarcido integralmente pelo valor do aparelho. Aduz que, três meses após o reembolso, o consumidor constatou a continuidade da cobrança do seguro em sua fatura de cartão de crédito, apesar de o contrato original ter vigência de apenas 12 meses. Ao procurar atendimento na loja da TIM, foi informado de que o seguro havia sido renovado automaticamente, e que seria solicitado o cancelamento. No entanto, em novembro de 2025, ao consultar seu extrato bancário, constatou que os débitos referentes ao seguro ainda estavam sendo realizados. Diante dos fatos narrados o consumidor solicita o cancelamento do seguro.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação p.07, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 13 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação p.07, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, e por fim, sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 13 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú