

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00047-3**Data/Hora de Abertura:** 11/02/2025 às 10:14:28**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** JOSE SONABIO LINO**CPF do Consumidor:** 495.910.023-00**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Generali Brasil Seguros	Generali Brasil Seguros S.A.	33.072.307/0001-57	25.02.0564.001.00047-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Seguro Garantia Estendida**Problema:** Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado**Relato:**

Relata a parte consumidora que no dia 22 de fevereiro de 2023, realizou a compra de um aparelho celular juntamente a loja da Tim. O modelo do aparelho era o Motorola Edge 30 Ultra 5G 12/256, no valor de R\$ 4.999,00 (.). Juntamente com o aparelho celular, o consumidor contratou os serviços de seguro da empresa Pitzzi, onde o valor total do serviço foi de R\$ 1.949,76 (.), sendo parcelado em 12 vezes de R\$ 162,47 (.). O consumidor afirma que no mês de janeiro de 2024, o seu aparelho celular foi furtado, então o consumidor entrou em contato com a loja na qual comprou, e a mesma comunicou com a seguradora, que solicitou os documentos bancários, para

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

enviar o ressarcimento, no mesmo valor do aparelho que foi de R\$ 4.999,00 (). O reclamante afirma que a devolução do valor deu certo, porém 3 meses após o ressarcimento do valor, o consumidor notou que na fatura do seu cartão de crédito, que ainda estava sendo cobrado, então o consumidor retornou na empresa ora reclamada, para questionar o motivo da cobrança, já que o seguro tinha o prazo de 1 ano. O atendente da Tim, informou que o seguro foi renovado automaticamente, mas que iria solicitar o cancelamento. No mês de novembro de 2025, ao solicitar o seu extrato bancario, notou que ainda estava sendo descontado, referente ao seguro, e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor que seu seguro seja cancelado e solicita, também, o reembolso em dobro dos valores anteriormente cobrados.

TRATATIVAS

11/02/2025 - **Carta****Situação:** Aberta