



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2502056400100047301

Data de retorno do consumidor(a): 21/02/2025

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOSE SONABIO LINO

CNPJ/CPF: 495.910.023-00

Endereço: Rua 123 - 21 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-260

Telefone: (85) 98870-7834

E-mail: negimdelicia41@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Generali Brasil Seguros

Nome Fantasia: Generali Brasil Seguros

CPF/CNPJ: 33.072.307/0001-57

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (21) 2508-0209

E-mail Institucional: ouvidoriaprocon@generali.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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 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 bancário, 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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

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

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 11 de Fevereiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Ciente e de acordo:

JOSE SONABIO LINO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura):_____