

Gouvêa Vieira
Advogados



Rio de Janeiro, 17 de março de 2023

Ao

PROCON MUNICIPAL DE MARACANÁ

Reclamação F.A nº 25.02.0564.001.00047-301

Reclamante: JOSE SONABIO LINO

CPF nº.: 495.910.023-00

Prezados Senhores,

Em atenção aos termos da Reclamação em destaque, servimo-nos da presente para esclarecer a S. Sas. o que segue.

RECLAMAÇÃO EM SI

1. Em linhas gerais, aponta-se como problema a ser solucionado perante esse r. órgão, supostas irregularidades na cobrança de seguro de furto.
2. O consumidor, portador do CPF nº: 495.910.023-00, alega que compareceu ao Procon pois no dia 22 de fevereiro de 2023 realizou a compra de um aparelho celular Motorola Edge 30 Ultra 5G 12/256, no valor de R\$ 4.999,00 (quatro mil novecentos e noventa e nove reais), juntamente a loja da Tim.
3. Ademais, o consumidor contratou os serviços de seguro da empresa Pitzi, pelo valor de R\$ 1.949,76 (mil novecentos e quarenta e nove reais e setenta e seis centavos), parcelado em 12 vezes de R\$ 162,47 (cento e sessenta e dois reais e quarenta e sete centavos).

Gouvêa Vieira
Advogados



4. Ocorre que no mês de janeiro de 2024 o seu aparelho celular furtado, tendo o consumidor entrado em contato com a loja na qual comprou o referido aparelho e a mesma comunicou o sinistro a seguradora, que solicitou os documentos bancários para enviar o ressarcimento no mesmo valor do aparelho que como antedito perfaz a monta de R\$ 4.999,00 (quatro mil novecentos e noventa e nove reais).

5. O reclamante afirma que a devolução ocorreu de forma correta, porém, 3 meses após o ressarcimento do valor, o consumidor notou que na fatura do seu cartão de crédito ainda estava sendo cobrado o parcelamento referente ao Seguro. Posto isso, o consumidor retornou na empresa ora reclamada para questionar o motivo da cobrança, já que o seguro tinha o prazo de 1 ano. O consumidor alega que o atendente da Tim informou que o seguro foi renovado automaticamente, mas que iria solicitar o cancelamento. Entretanto, no mês de novembro de 2025, ao solicitar o seu extrato bancário, notou que ainda estaria sofrendo descontos.

6. Por tais motivos, ingressou com a presente demanda e requer o cancelamento bem como o reembolso em dobro dos valores descontados indevidamente.

Pois bem.

7. Inicialmente, informamos que não faz parte dos nossos procedimentos a contratação de qualquer seguro sem a anuência do consumidor. Uma vez que, prezamos a total transparência com os nossos consumidores. Buscamos esclarecimentos junto a Pitzi que nos informou que a parte consumidora adquiriu a proteção em 22/02/2023, realizou o acionamento contra roubo em furto no dia 19/02/2024, foi indenizado em moeda corrente, conforme Termo de Quitação no dia

Gouvêa Vieira
Advogados



27/02/2024. No entanto, ocorreu a renovação automática no dia 23/02/2024.

8. Cumpre esclarecer que identificamos que em todo este período o consumidor nos contactou por apenas 3 vezes, sendo em somente uma oportunidade a menção de valores (26/02/24), no qual foi identificado que este efetuou o pagamento em duplicidade da franquia.

9. Por conseguinte, o valor foi estornado conforme menção na tratativa na quantia de R\$1.299,80, relacionado a franquia, de modo que a proteção permaneceu vigente por mais 1 ano; 11 meses; 4 semanas e 2 dias, até a presente reclamação para o cancelamento. Importante frisar que o consumidor dispõe de todos os meios de contatos fornecidos pela Pitzi e que ainda assim, não houve qualquer contato posterior a 26/02/2024 com solicitação de qualquer natureza.

10. De todo modo, para o atendimento em questão, ofertamos ao consumidor a devolução, corrigida pela IGP-M, na quantia de R\$ 2.081,35 (dois mil e oitenta e um reais e trinta e cinco centavos), mediante a comunicação dos dados bancários de sua titularidade.

24/02/2025 13:28

BCB - Calculadora do cidadão

BANCO CENTRAL DO BRASIL

Calculadora do cidadão

Acesso público
24/02/2025 - 13:28
[CALFW0302]

Início → Calculadora do cidadão → Correção de valores

Resultado da Correção pelo IGP-M (FGV)

Dados básicos da correção pelo IGP-M (FGV)

Dados informados

Data inicial	02/2024
Data final	01/2025
Valor nominal	R\$ 1.949,76 (REAL)

Dados calculados

Índice de correção no período	1,06747040
Valor percentual correspondente	6,747040 %
Valor corrigido na data final	R\$ 2.081,31 (REAL)

*O cálculo da correção de valores pelo IGP-M foi atualizado e está mais preciso. Saiba mais clicando [aqui](#).

11. Realizamos contato com o consumidor, que nos disponibilizou os

Gouvêa Vieira
Advogados



dados e os valores foram devolvidos em 06/03/2025, comprovante em anexo.

AUSÊNCIA DE INFRAÇÃO, PRINCÍPIOS E ATENUANTES PARA ARBITRAMENTO
DE PENALIDADES

12. Por último, apenas em respeito ao princípio da eventualidade, vale dizer que, se multa viesse a ser aplicada à reclamada Generali, o que não se espera, deveria ser graduada como leve. É que, em seu favor, tem conjugadas todas as atenuantes dispostas na legislação em vigor, tais como a natureza da infração, o pequeno potencial lesivo ao consumidor, a ausência de qualquer vantagem ou benefício econômico supostamente obtido em consequência da alegada infração, bem como os bons antecedentes.

13. Os artigos 18 a 28 do Decreto n.º 2.181/97 indicam as diretrizes à aplicação das penalidades pelos órgãos julgadores do Procon. De seu turno, o artigo 24 trata da gradação da penalidade de acordo com as circunstâncias atenuantes e agravantes e os antecedentes do infrator.

Segundo a legislação em questão, são consideradas atenuantes:

"Art. 25. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

I - A ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;

II - Ser o infrator primário;

III - Ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo."

14. Em conclusão, presentes essas circunstâncias atenuantes, no caso improvável de aplicação de alguma sanção administrativa contra a reclamada Generali, esta deverá ser fixada no menor patamar

Gouvêa Vieira
Advogados



previsto na legislação aplicável à espécie.

15. A este aspecto, cumpre ainda atentar-se à premente aplicação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade no exercício do poder de polícia pela Administração. Tais princípios, além de previstos na Constituição Federal, estão expressos no artigo 2º da Lei nº 9.784/99¹, que rege todos os procedimentos administrativos no âmbito da Administração Pública:

"Art. 2º - A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência." (grifamos)

16. O eminente administrativista Prof. CELSO ANTÔNIO BANDEIRA DE MELLO, em poucas palavras, define os parâmetros de aplicação de ambos os institutos, dos quais não pode olvidar-se este D. Julgador:

"Princípio da Razoabilidade.

É óbvio que a providência administrativa desarrazoada, incapaz de passar com sucesso pelo crivo da razoabilidade, não pode estar conforme à finalidade da lei. Donde se padecer deste defeito será, necessariamente, violadora do princípio da finalidade. Isto equivale a dizer que será ilegítima, conforme visto, pois, a finalidade integra a própria Lei. Em consequência, será anulável pelo Poder Judiciário, a instâncias superiores.

Princípio da Proporcionalidade.

Este princípio enuncia a ideia - singela, aliás, conquanto frequentemente desconsiderada - de que as competências administrativas só podem ser validamente exercidas na extensão e intensidade proporcionais ao que seja realmente demandado para o cumprimento da

Gouvêa Vieira
Advogados



finalidade do interesse público a que estão atreladas. Segue-se que os atos cujos conteúdos ultrapassem o necessário para alcançar o objetivo que justifica o uso da competência ficam maculados de ilegitimidade, porquanto desbordam do âmbito da competência; ou seja, superam os limites que naquele caso lhes corresponderiam."

17. Com efeito, as normas em comento, o Decreto n.º 2.181/97 juntamente com a Lei n.º 8.078/90, integram o esforço do Governo Federal na busca da proteção ao consumidor.
18. Diante disso, a atuação da administração pública, competente para a fiscalização e imposição de penalidades aos administrados deve servir exclusivamente a esta finalidade.
19. Por via de consequência, foge desta finalidade a punição desmedida, desarrazoada e desproporcional dos entes fiscalizados, quando, de fato, o que pretendeu o legislador era simplesmente a defesa dos interesses dos consumidores.
20. Assim, considerando que a conduta da reclamada (i) não ocasionou mínima lesão aos direitos da reclamante; (ii) não lhe trouxe vantagem ou benefício econômico de qualquer ordem; (iii) não é atentatória aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, como já dito, norteadores da administração pública na sua função fiscalizadora e julgadora; (iv) que nada mais representa do que hipótese de exercício regular de direito, o que claramente ratifica seus bons antecedentes, e por fim (v) a licitude de sua conduta, confia-se na total insubsistência da autuação e no arquivamento deste processo.

Gouvêa Vieira
Advogados

PEDIDOS



21. Entendendo satisfeita a reclamação do consumidor e esclarecidas as questões postas em sua notificação, a Generali espera e confia que este órgão não instaurará, contra si, procedimento administrativo, dado o total atendimento do quanto requerido pelo reclamante, o que justifica, pois, seu pronto arquivamento.

22. A reclamada Generali protesta pela produção de todas as provas admitidas, assim como pela posterior juntada das vias originais dos instrumentos procuratórios e atos constitutivos, caso assim se faça necessário.

23. A despeito de integralmente atendidos os questionamentos realizados por V. Sas., a reclamada Generali permanece à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se julguem necessários.

GENERALI BRASIL SEGUROS S.A.,

CNPJ/MF sob o n.º 33.072.307/0001.57

Natalia Soares de Oliveira

OAB/RJ 206.822

NATALIA
SOARES DE
OLIVEIRA

Assinado de forma
digital por NATALIA
SOARES DE OLIVEIRA
Dados: 2025.03.17
15:59:37 -03'00'



30
horas



**Banco Itaú - Comprovante de Pagamento
TED C – outra titularidade**

Identificação no extrato: SISPAG FORNECEDORES TED

Dados da conta debitada:

Nome: PITZI MATRIZ

Agência: 9155

Conta corrente: 12882 - 1

Dados da TED:

Nome do favorecido: JOSE SONABIO LINO

CPF/CNPJ: 00049591002300

Número do banco, nome e ISPB: 001 - BCO DO BRASIL S A - ISPB 00000000

Agência: 3302MARACANAU

Conta corrente: 0000000312100

Valor da TED: R\$ 2.081,35

Finalidade: CREDITO EM CONTA

Informações fornecidas pelo pagador:

Controle: 868682237000043

TED solicitada em 06/03/2025 às 07:21:11 via Sispag.

Autenticação:

64614A18D094C774951A16A0EB21066DC7C933D5



Calculadora do cidadão

Início → Calculadora do cidadão → Correção de valores



Resultado da Correção pelo IGP-M (FGV)

Dados básicos da correção pelo IGP-M (FGV)

Dados informados

Data inicial	02/2024
Data final	01/2025
Valor nominal	R\$ 1.949,76 (REAL)

Dados calculados

Índice de correção no período	1,06747040
Valor percentual correspondente	6,747040 %
Valor corrigido na data final	R\$ 2.081,31 (REAL)

*O cálculo da correção de valores pelo IGP-M foi atualizado e está mais preciso. Saiba mais clicando [aqui](#).