

**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 Pitzi, 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**24/02/2025 - Audiência****Situação:** Aberta**11/02/2025 - Carta****Fornecedor:** Generali Brasil Seguros S.A.**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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: 2502056400100047301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Generali Brasil Seguros S.A.

Nome Fantasia: Generali Brasil Seguros

CPF/CNPJ: 33.072.307/0001-57

Endereço de Correspondência: Avenida Barão de Tefé - 34 - Saúde - Rio de Janeiro - RJ - 20220-460

Telefone Institucional: (21) 2508-0209

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

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 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 **18/03/2025 às 11:15** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou intervir 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.

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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 (quatro mil novecentos e noventa e nove reais). Juntamente

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

com o aparelho celular, o consumidor contratou os serviços de seguro da empresa Pitzi, onde o valor total do serviço foi de R\$ 1.949,76 (mil novecentos e quarenta e nove reais e setenta e seis centavos), sendo parcelado em 12 vezes de R\$ 162,47 (cento e sessenta e dois reais e quarenta e sete centavos). 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 (quatro mil novecentos e noventa e nove reais). 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.

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

Maracanaú/CE, 24 de Fevereiro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____