

**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:** 25.03.0564.001.00027-3**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2025 às 12:32:18**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:** CESARINY DIAS CAMPOS**CPF do Consumidor:** 028.468.673-56**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Tim @	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	25.03.0564.001.00027-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Internet**Area:** Telecomunicações**Assunto:** Telefonia Móvel Pós-paga**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado**Relato:**

Aqui está o texto corrigido com os valores por extenso dentro dos parênteses:

Relata a parte consumidora que tinha um plano TIM Black Light juntamente à operadora TIM, onde pagava mensalmente o valor aproximado de R\$ 107,44 (cento e sete reais e quarenta e quatro centavos), porém recebeu uma ligação da operadora propondo um novo plano, o TIM Black C Ultra 7, onde seria pago o valor de R\$ 69,90 (sessenta e nove reais e noventa centavos). A consumidora aceitou a proposta, porém, ao receber a primeira fatura em novembro de 2024, o valor cobrado foi de R\$ 169,99 (cento e sessenta e nove reais e noventa e nove centavos), diferente do que foi acordado. A consumidora então entrou em contato com o SAC, questionando

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

o motivo da alteração do valor, e foi informada de que seria aberta uma reclamação e que, posteriormente, seria dado um retorno. Foi gerado um código de barras para a consumidora pagar onde o valor foi reajustado para R\$ 79,90 (setenta e nove reais e noventa centavos). No mês seguinte, a fatura veio novamente no valor de R\$ 169,99 (cento e sessenta e nove reais e noventa e nove centavos), então a reclamante novamente entrou em contato e foi informada de que ainda estava em análise e, por esse motivo, foi gerado um novo código de barras no valor de R\$ 81,50 (oitenta e um reais e cinquenta centavos), sendo gerado o protocolo de número 2024926488213. No mês de janeiro, aconteceu a mesma situação, e foi gerado um novo código de barras com o valor reduzido para R\$ 95,78 (noventa e cinco reais e setenta e oito centavos). A reclamante, então, após passar três meses nessa situação, solicitou o cancelamento do plano no dia 13 de fevereiro, onde foi gerado o protocolo de número 2025113450411, e posteriormente a reclamante iria utilizando a operadora como plano pré-pago. Sua solicitação de cancelamento foi aceita, e, no ato do cancelamento, ao questionar se havia algum débito em aberto, foi informada de que não constava nada. No mês de março, a consumidora recebeu, via e-mail, a cobrança no valor de R\$ 515,87 (quinhentos e quinze reais e oitenta e sete centavos), referente aos valores do plano que havia sido cancelado. Por não ter sido informada em todos os meses que a fatura veio com valor diferente do que foi acordado e, no ato do cancelamento, não ter sido informada sobre os débitos, a reclamante compareceu até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto, requer a consumidora que seja cancelado qualquer débito em seu nome.

TRATATIVAS**14/03/2025 - Audiência****Situação: Aberta**