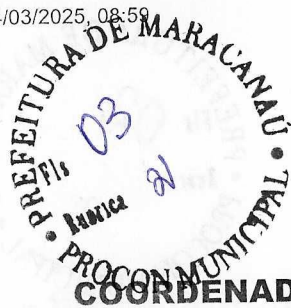


**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00042-3**Data/Hora de Abertura:** 24/03/2025 às 08:41:06**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ARLISON DA SILVA FELIX**CPF do Consumidor:** 092.712.933-71**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Tim	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	25.03.0564.001.00042-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Telecomunicações**Assunto:** Pacote de Serviços (Combo)**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato**Relato:**

Relata o consumidor que tem um problema com a operadora ora reclamada, há alguns meses ele possuía o plano controle onde pagava mensalmente R\$54,99 (CINQUENTA E QUATRO REAIS E NOVENTA E NOVE CENTAVOS). Determinado dia porém a reclamada entrou em contato com o consumidor oferecendo-o o plano Tim Black com mais vantagens e a um ótimo preço, porém lhe foi informado que só pagaria o valor do novo plano em maio que seria no valor de R\$ 89,99(OITENTA E NOVE REAIS E NOVENTA E NOVE CENTAVOS) e a fatura de março e abril viriam no valor do plano antigo de 54,99. Em março veio conforme prometido, porém a fatura do mês de abril já veio cobrando o proporcional do novo plano. ele entrou em contato com a



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

empresa e foi alegado que como o novo plano está ativo a reclamada poderia cobrar esse valor e que na ligação não foi falado sobre a cobrança vir somente em maio, e que entraram em contato com ele e ele não atendeu ou respondeu no WhatsApp, o que ele alega ser uma inverdade, pois possui a gravação da ligação onde a atendente confirma tal informação 2 vezes e capturas de tela das conversas no WhatsApp. Não conseguindo uma solução efetiva, ele procurou este órgão para buscar a dita solução.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer que a fatura de abril venha com o valor que lhe foi prometido no valor de R\$54,99 (CINQUENTA E QUATRO REAIS E NOVENTA E NOVE CENTAVOS).

TRATATIVAS

24/03/2025 - **Carta**

Situação: Aberta