

PROCESSO F.A Nº: 25.03.0564.001.00006-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ROBERTA SOUSA MELLO em face do fornecedor TIM S.A., relata que teve plano indevidamente vinculado ao seu nome, sem que houvesse solicitação ou autorização para a contratação. Informa que realizou diversos contatos com a empresa, inclusive por meio do aplicativo WhatsApp e de forma presencial, ocasião em que lhe foi assegurado o cancelamento no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, o que, contudo, não ocorreu. Não obstante, a empresa permanece efetuando cobranças no valor de R\$ 615,98 reais quantia desconhecida pela consumidora, além de realizar reiteradas ligações com a finalidade de exigir o referido pagamento. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cancelamento da dívida.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 22, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 20 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

KARLYANE BARROS DA SILVA

Data: 21/01/2026 08:13:04-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.22, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 20/01/2026 14:43:13-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú