



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: 25.03.0564.001.00037-3

Data/Hora de Abertura: 20/03/2025 às 15:29:44

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	25.03.0564.001.00037-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Móvel

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

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),



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

diferente do que foi acordado. A consumidora então entrou em contato com o SAC, questionando 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

20/03/2025 - **Audiência**

Resultado da Audiência: Acordo entre as partes

Fornecedor: Tim S.A.

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor - Tim:

Não houve juntada de defesa administrativa.

**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:** 2503056400100037301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** Tim S.A.**Nome Fantasia:** Tim**CPF/CNPJ:** 02.421.421/0001-11**Endereço de Correspondência:** Rua Fonseca Teles 18 - Bloco B - Térreo - STO - São Cristóvão
Rio de Janeiro - RJ - 20940-904**Telefone Institucional:** (21) 4109-4000**E-mail Institucional:** DL_Legal_GRI@timbrasil.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 **09/04/2025 às 10:30** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir 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):** CESARINY DIAS CAMPOS - **CNPJ/CPF:** 028.468.673-56**Endereço:** Rua Capitão Valdemar de Lima - N° 248 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-025**Telefone:** (85) 99141-2974**E-mail:** cesarinydias@gmail.com**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

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

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

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 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.

Maracanaú/CE, 20 de Março de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____