



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100015302,2607056400100015301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Fátima Maria de Limã - **CNPJ/CPF:** 362.016.427-49

Endereço: Rua 127 - 101 A - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-300

Telefone: (85) 99839-7200

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA

Tim S.A.

Nome Fantasia:

PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA

Tim

CPF/CNPJ:

41.069.116/0001-64

02.421.421/0001-11

Endereço de Correspondência:

Alameda Santos - NÚMERO 2300 - CONJ 11 - Cerqueira César - São Paulo - SP - 01418-200

Rua Fonseca Teles 18 - Bloco B - Térreo - STO - São Cristóvão - Rio de Janeiro - RJ - 20940-904

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **03/09/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a



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

partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ebx-iirt-twk>

Relato:

A consumidora relata que, em 16/02/2025, dirigiu-se a uma loja da reclamada com o objetivo de adquirir um aparelho telefônico que havia despertado seu interesse. Contudo, em razão de suas condições financeiras, a compra não se mostrava viável.

Na ocasião, foi-lhe apresentada uma proposta por um representante da reclamada, o qual não forneceu quaisquer esclarecimentos ou informações detalhadas acerca das condições contratuais para a aquisição do produto. Diante da ausência de informações adequadas, a consumidora aceitou a proposta.

Posteriormente, constatou que a referida proposta consistia, na realidade, na contratação de um empréstimo vinculado à aquisição do aparelho, prevendo o pagamento de 18 (dezoito) parcelas mensais no valor de R\$ 133,10, além da cobrança de um plano mensal da reclamada no valor de R\$ 119,00.

Após tomar conhecimento da verdadeira natureza da contratação, a consumidora dirigiu-se, no prazo de quatro dias, à loja localizada no Shopping Maracanaú, onde havia realizado a contratação, com a finalidade de obter esclarecimentos e buscar uma solução para o ocorrido. Entretanto, verificou que a referida unidade havia sido encerrada.

Em seguida, passou a tentar contato com a reclamada por diversas vezes, sem, contudo, obter qualquer resposta ou solução. Também buscou orientação acerca de seus direitos e das medidas cabíveis para a resolução da demanda.

Durante esse período, o aparelho telefônico foi bloqueado, ocasionando a perda total da comunicação da consumidora, bem como de todos os arquivos pessoais armazenados no dispositivo, o que lhe ocasionou diversos transtornos.

Diante dos fatos narrados, a consumidora procurou este Órgão de Defesa do Consumidor em busca de uma solução eficaz para a controvérsia.

Relata a consumidora que compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para tomar ciência da resposta apresentada pela empresa TIM à reclamação anteriormente registrada.

Afirma que, na resposta encaminhada, a fornecedora informou que a consumidora deveria entrar em contato diretamente com a empresa PayJoy, sob a alegação de que esta seria a responsável pelo bloqueio do aparelho objeto da demanda.



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

Diante da informação prestada pela TIM e da permanência do problema, a consumidora requer o prosseguimento da reclamação, com a inclusão da empresa PayJoy na demanda, a fim de que sejam prestados os devidos esclarecimentos e adotadas as providências necessárias para a regularização da situação e a solução definitiva do conflito.

Pedido: Dessa forma, requer que a reclamada apresente esclarecimentos detalhados acerca da contratação realizada e das cobranças efetuadas e, ademais, forneça um aparelho telefônico de características equivalentes ou superiores ao originalmente adquirido.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 13 de Agosto de 2026 .

Alina Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 13/08/2026

Ass. do consumidor(a): *Fátima Maria de Lima*

Fátima Maria de Limã