

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2507056400100004301

Reclamante/Consumidor(a): MARCOS ANTONIO PEREIRA MOURA, **CNPJ/CPF:** 015.763.923-17, **Endereço:** Rua Oriente - 50 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-150, **Telefone:** (85) 99788-8638.

Reclamado/Fornecedor: Tim S.A., **CPF/CNPJ:** 02.421.421/0001-11, **Endereço:** Rua Fonseca Teles 18 - Bloco B - Térreo - STO - São Cristóvão - Rio de Janeiro - RJ - 20940-904.

Ao(s) 04 de agosto de 2025 às 11:15h, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). MARCOS ANTONIO PEREIRA MOURA, inscrito no CPF sob nº 015.763.923-17 e o(s) Fornecedor(es) Tim S.A., inscrito no CNPJ sob nº 02.421.421/0001-11, representado pelo(a) Sr(a). CRISTIANE DENISE CARDADOR BARBOSA, inscrito no CPF sob nº 309.852.868-06.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Tim S.A., o(a) Sr(a). CRISTIANE DENISE CARDADOR BARBOSA, esta esclarece que o acesso mencionado foi cancelado no plano TIM Black 1.0, por motivo de Portabilidade para outra operadora na data 16/04/2025. Destacamos o detalhamento do vencimento 20/05/2025 no valor de R\$ 1.019,01: TIM Black, R\$ 40,02, ciclo de faturamento 01/04 a 15/04/2025 e multa de fidelização de R\$ 978,99. Informamos que o valor é devido, mas por liberalidade será baixado o valor, como segue proposta:

- O prazo para o cumprimento é em até 20 (vinte) dias corridos após a audiência.
- Baixar eventuais débitos em aberto vinculados a linha 85997888638, incluindo a fatura de 20/05/2025 no valor de R\$ 1.019,01. O reclamante não terá NENHUM valor em aberto junto à operadora), cessando quaisquer cobranças e contatos decorrentes;
- A reclamada registra que o consumidor deverá desconsiderar qualquer cobrança que venha a receber da TIM mediante aos débitos/contratos acordados para a baixa de débitos, não cabendo a necessidade de pagamento, uma vez que o(s) mesmo(s) será(ão) ajustado(s);
- Excluir eventual negativação;
- As partes se comprometem em não divulgar os termos do acordo firmado em redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube, entre outros).

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). MARCOS ANTONIO PEREIRA MOURA, este informa que aceita a proposta de acordo ofertada pela reclamada e se dá por satisfeito.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo aceita pelo(a) Consumidor(a) e realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

Em caso de descumprimento do acordo supra, o órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Dito isto, e **ACORDO FIRMADO** entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 04 de agosto de 2025.


ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA (Conciliador(a))


MARCOS ANTONIO PEREIRA MOURA (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL
CRISTIANE DENISE CARDADOR BARBOSA (Preposto(a))
Tim S.A. (Fornecedor)

Cristiane Denise Barbosa - SBC LAW



Alexandre B. Ferreira



Mensagens na chamada

Você pode tirar uma mensagem para que ela fique visível para as pessoas que entraram mais tarde. Quando você sair da chamada, não poderá mais acessar este chat.

Uma vez enviada, a mensagem não pode ser alterada. O remetente não poderá mais alterar a mensagem.

Cristiane Denise Barbosa - SBC LAW 11:34
dígitos contratos acordados para a baixa de dígitos, não cabendo a incidência de pagamento, uma vez que o(s) mesm(o)s ser(ão) ajustado(s)."

- Excluir eventual negociação
- Firmado o acordo, constar em ata: "As partes se comprometem em não divulgar os termos do acordo firmado em redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube, entre outros)."

Você 11:37
audencia_procon@maranhao.gov.br

Cristiane Denise Barbosa - SBC LAW 11:38
e meli_pauta@social.com.br

Você 11:38
O consumidor aceitou a proposta de acordo realizada pela empresa redemada

Enviar uma mensagem