



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2503056400100042301

Data de retorno do consumidor(a): 03/04/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ARLISON DA SILVA FELIX

CNPJ/CPF: 092.712.933-71

Endereço: Rua 13 - 102A - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-260

Telefone: (85) 98848-4452

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Tim

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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 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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

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).

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 24 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ARLISON DA SILVA FELIX - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____