



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 DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2503056400100037301

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

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

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 **09/04/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a 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:

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), 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).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar 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, 20 de Março de 2025 .

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 20/03/2025

Ass. do consumidor(a):

CESARINY DIAS CAMPOS