



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.07.0564.001.00015-301

Reclamante: Fátima Maria de Limã, **CPF:** 362.016.427-49, **Endereço:** Rua 127 - 101 A - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-300, Telefone: (85) 99839-7200.

Reclamada: PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA, **CNPJ:** 41.069.116/0001-64 **Endereço:** Alameda Santos - NÚMERO 2300 - CONJ 11 - Cerqueira César - São Paulo - SP - 01418-200.

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

Aos 03 de setembro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, a preposta da parte reclamada PayJoy, a sra. Stefany Costa Borges, inscrita no CPF de nº 14653772630, e-mail: krtadvocaciaaud02@gmail.com, e a preposta da parte reclamada Tim, a sra. Julia Alegretti de Mattos, inscrita no CPF de nº 528.614.108-09, e-mail: pauta@sbclaw.com.br, ambas com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada PayJoy, a sra. Stefany Costa, esta informa que, Proposta de acordo da devolução do valor pago, juntamente com o cancelamento do plano e a parte autora fazer a devolutiva do aparelho.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada TIM, a sra. Julia Alegretti, esta informa que, Após apuração sistêmica, confirmou-se que o acesso nº (85) 99184-2506 permaneceu ativo entre 10/01/2025 e 09/08/2025, data em que ocorreu o seu cancelamento total. Restou esclarecido que a operação de financiamento do aparelho móvel e a aplicação do respectivo bloqueio remoto decorrem de contrato autônomo celebrado diretamente com a financeira PayJoy, formalizado mediante validação biométrica e com previsão de bloqueio por inadimplemento ou retirada do chip, tratando-se de relação jurídica distinta dos serviços de telecomunicações prestados pela TIM, cuja atuação se restringe à parceria comercial de revenda, sem ingerência sobre a gestão do crédito, cobranças ou restrições do equipamento. Esclarece-se que, embora o plano tenha sido cancelado em 09/08/2025, houve a isenção integral de todas as multas de fidelização (do plano e do aparelho).

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita as propostas de acordo, em devolver o celular e informa a sua conta bancária: AG: 6928, CONTA-CORRENTE: 04967-2, PIX: 362.016.427-49. TELEFONE: (85) 99839-7200.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, aceita pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pelas referidas prepostas das partes reclamadas carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, 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, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 03 de setembro de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro.
Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Fátima Maria de Lima
Fátima Maria de Lima (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL
Stefany Costa Borges (Preposta)
PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA (Reclamada)

PRESEÇA VIRTUAL
Julia Alegretti de Mattos (Preposta)
Tim S.A. (Reclamada)

