



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2503056400100042301

Eu, **ARLISON DA SILVA FELIX**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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, oque 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.

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).

DATA DE RETORNO: 04/04/2025, às 9 horas

ATENÇÃO:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 24 de Março de 2025.

Consumidor(a):

Arilson da Silva Felix

ARLISON DA SILVA FELIX