



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.03.0564.001.00006-3
Data/Hora de Abertura: 10/03/2025 às 10:56:04
Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES
Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ROBERTA SOUSA MELLO
CPF do Consumidor: 607.178.773-45

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Tim @	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	25.03.0564.001.00006-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física
Área: Telecomunicações
Assunto: Pacote de Serviços (Combo)
Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
Relato:

Relata a consumidora que teve um plano contratado, entretanto a mesma não solicitou nem autorizou a contratação do referido plano, ela entrou diversas vezes em contato com a empresa, via WhatsApp, onde foi dito que seria cancelado em até 72 horas, além de ir presencialmente diversas vezes, entretanto não foi cancelado e ainda estão cobrando um valor de R\$ 615,98 (SEISCENTOS E QUINZE REAIS E NOVENTA E OITO CENTAVOS). Percebe-se que a consumidora desconhece esse valor e mesmo assim a empresa constantemente liga para cobrar o pagamento de tal valor. Diante disso a consumidora veio até a sede deste órgão para buscar uma tratativa eficaz.



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 que foi exposto, a consumidora requer o cancelamento da dívida de R\$ 615,98 para que seu nome não fique negativado.

TRATATIVAS

10/03/2025 - **Audiência**
Situação: Aberta