

PROCESSO F.A Nº: 26.07.0564.001.00015-301

RECLAMANTE: FÁTIMA MARIA DE LIMA **CPF:** 362.016.427-49

RECLAMADA 1: TIM S.A **CNPJ:** 02.421.421/0001-11

RECLAMADA 2: PAYJOY TECNOLOGIA E SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA **CNPJ:** 41.069.116/0001-64

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora FÁTIMA MARIA DE LIMA em face das fornecedoras TIM S.A e PAYJOY TECNOLOGIA E SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA, na qual relata que lhe apresentaram uma proposta por um representante da reclamada, o qual não forneceu quaisquer esclarecimentos ou informações detalhadas acerca das condições contratuais para a aquisição de um aparelho telefônico, contudo, mesmo diante da ausência de informações adequadas, a cliente aceitou a proposta. Posteriormente, constatou que a referida proposta era a contratação de um empréstimo vinculado à aquisição do aparelho, prevendo o pagamento de 18 parcelas mensais no valor de R\$ 133,10 (cento e trinta e três reais e dez centavos) além da cobrança de um plano mensal da reclamada no valor de R\$ 119,00 (cento e dezenove reais). Após tomar conhecimento da verdadeira natureza da contratação, dirigiu-se à loja localizada no Shopping Maracanaú, onde havia realizado a contratação, com a finalidade de obter esclarecimentos e buscar uma solução para o ocorrido, porém verificou que a unidade havia sido encerrada. Em seguida, passou a tentar contato com a reclamada por diversas vezes, sem obter qualquer resposta ou solução. Nesse período, o celular foi bloqueado, ocasionando a perda total da comunicação da consumidora, bem como de todos os arquivos pessoais armazenados no dispositivo, o que lhe ocasionou diversos transtornos. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora que a reclamada apresente esclarecimentos detalhados acerca da contratação realizada e das cobranças efetuadas e forneça um aparelho telefônico de características equivalentes ou superiores ao original.

As empresas reclamadas foram regularmente notificadas acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 23, as reclamadas solicitaram o arquivamento do caso, pois a consumidora se ausentou. Posteriormente a reclamante justificou sua falta, conforme a fl. 62, remarcando nova audiência.

Em segundo ato conciliatório, fl.73, a PayJoy apresentou como proposta de acordo o reembolso do valor pago, junto do cancelamento do plano com a parte autora devolvendo o aparelho. A Tim informou que o acesso do número da reclamante permaneceu ativo entre 10/01/2025 e 09/08/2025, data em que ocorreu o seu cancelamento total esclarecendo 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, esclarecendo 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). Dada a palavra a parte reclamante, esta aceitou as propostas de acordo e em devolver celular.

Observando o termo de composição celebrado entre as partes em audiência de conciliação, à fl. 73, verifica-se que a pretensão apresentada pela consumidora foi devidamente atendida, restando solucionada a controvérsia do objeto da presente reclamação na esfera administrativa. Diante da composição realizada e do cumprimento da finalidade conciliatória, seguindo os princípios da boa-fé objetiva, da harmonização das relações de consumo e da solução consensual dos conflitos, previstos na legislação consumerista, classifico a presente reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA** faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 10 de setembro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 23/09/2026 14:59:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que ocorreu composição entre as partes com aceitação das propostas pela parte consumidora, restando solucionado o mérito da presente demanda na esfera administrativa, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 10 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.23 14:28:36
-03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú