



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.03.0564.001.00027-301

Reclamante: Cesariny Dias Campos, **CNPJ/CPF:** 028.468.673-56, **Endereço:** Rua Capitão Valdemar de Lima, nº 248, **Bairro:** Centro, **Cidade:** Maracanaú-CE, **CEP:** 61.900-025, **Telefone:** (85) 99141-2974.

Reclamada: Tim S.A, **CPF/CNPJ:** 02.421.421/0001-11, **Endereço:** Rua Fonseca Teles, nº 18 (bloco B, térreo), **Bairro:** São Cristóvão, **Cidade:** Rio de Janeiro - RJ, **CEP:** 20.940-904.

Aos 09 de abril de 2025 às 10h30, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, o sr. Iramar Alves da Silva, inscrito no CPF de nº 017.756.833-03.

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

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, este informa que a empresa oferece PROPOSTA DE ACORDO por mera liberalidade e em nome do bom relacionamento com a cliente, nos seguintes termos:

Manter a linha nº (85) 99141-2974 ativa sob titularidade da consumidora e no plano pré-pago (sem cobrança de ônus ou multa);

Baixar eventuais débitos em aberto (a consumidora não terá NENHUM valor em aberto junto à operadora), cessando cobranças e contatos decorrentes;

Excluir eventual negativação.

O prazo para o cumprimento é de até 20 (vinte) dias corridos após a audiência. A reclamada registra que a consumidora deverá desconsiderar qualquer cobrança que venha a receber da TIM referente aos débitos/contratos ajustados neste ato, não cabendo a necessidade de pagamento, uma vez que o(s) mesmo(s) será(ão) regularizado(s) conforme acordo.

Ainda, as partes se comprometem em não divulgar os termos do acordo firmado em redes sociais (facebook, instagram, youtube, twitter, entre outros).

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que está de acordo com os termos apresentados pelo preposto da empresa reclamada.

DO CONCILIADOR:

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a parte reclamante quanto o preposto da empresa reclamada fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Durante ato, o preposto da parte reclamada realizou juntada de carta de preposto, apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, apresentado proposta conforme pedido da consumidora.

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

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

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.

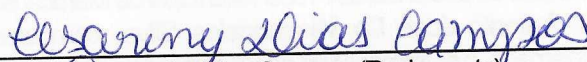
Fica ainda parte autora ciente de que se a empresa reclamada não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

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

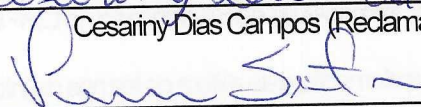
Maracanaú/CE, 09 de abril de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú



Cesariny Dias Campos (Reclamante)



Iramar Alves da Silva (Preposto)

Tim SA (Reclamada)