

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00029-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação apresentada pelo consumidor João Leiva da Silva Maciel em face da empresa Tim S.A., na qual alega ter passado por problemas relacionados a um plano pós-pago contratado após oferta realizada por meio de ligação telefônica, declarando que, desde a emissão da primeira fatura, passou a enfrentar bloqueios nos benefícios do plano, sob a alegação de inadimplência, embora tenha encaminhado comprovantes que demonstram o pagamento regular das cobranças. Diante da recorrência das falhas, tentou cancelar o serviço, mas teve o pedido negado em razão de cláusula de carência. Ademais, relata que passou a receber ligações constantes de cobrança referentes a valores já quitados, o que configura conduta abusiva por parte da empresa. Ao final, o consumidor requereu o cancelamento imediato do plano, o reconhecimento dos pagamentos efetuados e a interrupção das cobranças indevidas.

Compulsando os autos, verifica-se que a empresa Tim S.A. apresentou esclarecimentos por meio de Carta Eletrônica, constante às fls. 12, informando que tentou contato com o consumidor sem sucesso, isentou a fidelidade contratual no valor de R\$ 310,00 reais e anulou as faturas pendentes dos meses de agosto, setembro e outubro de 2025, orientando o consumidor a desconsiderar tais valores. Esclareceu, ainda, que o número foi migrado para plano pré-pago em setembro de 2025 e que a fatura de novembro será cancelada assim que disponível. Ressaltou que atualizações nas faturas podem levar até sete dias úteis e orientou o consumidor a desconsiderar eventuais cobranças nesse período, indicando, por fim, canais de atendimento para eventuais dúvidas. Em ato contínuo, observou-se que às fls. 14 que o reclamante solicitou o arquivamento do processo, por considerar a demanda resolvida. Em vistas à manifestação expressa do consumidor acusando a resolução de sua demanda, deve a reclamação ser considerada **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 28 de outubro de 2025.

Davi Cavalcante Mota

PROCON Maracanaú

DESPACHO

Em análise dos autos, verifica-se que o consumidor, por meio de Manifestação, constante às fls. 14, requereu expressamente o arquivamento do processo, por considerar a demanda resolvida. Diante disso, determino a adoção dos procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, a qual deve ser classificada como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 28 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú