



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2607056400100015302,2607056400100015301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA

Tim S.A.

Nome Fantasia:

PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA

Tim

CPF/CNPJ:

41.069.116/0001-64

02.421.421/0001-11

Endereço de Correspondência:

Alameda Santos - NÚMERO 2300 - CONJ 11 - Cerqueira César - São Paulo - SP - 01418-200

Rua Fonseca Teles 18 - Bloco B - Térreo - STO - São Cristóvão - Rio de Janeiro - RJ - 20940-904

Telefone Institucional:

(11) 2886-4406

(21) 4109-4000

E-mail Institucional:

payjoyfinance@payjoy.com

DL_Legal_GRI@timbrasil.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **11/08/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ver-okjq-bbk>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Fátima Maria de Limã - **CNPJ/CPF:** 362.016.427-49

Endereço: Rua 127 - 101 A - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-300

Telefone: (85) 99839-7200

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, em 16/02/2025, dirigiu-se a uma loja da reclamada com o objetivo de adquirir um aparelho telefônico que havia despertado seu interesse. Contudo, em razão de suas condições financeiras, a compra não se mostrava viável.

Na ocasião, foi-lhe apresentada uma proposta por um representante da reclamada, o qual não forneceu quaisquer esclarecimentos ou informações detalhadas acerca das condições contratuais para a aquisição do produto. Diante da ausência de informações adequadas, a consumidora aceitou a proposta.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Posteriormente, constatou que a referida proposta consistia, na realidade, na contratação de um empréstimo vinculado à aquisição do aparelho, prevendo o pagamento de 18 (dezoito) parcelas mensais no valor de R\$ 133,10, além da cobrança de um plano mensal da reclamada no valor de R\$ 119,00.

Após tomar conhecimento da verdadeira natureza da contratação, a consumidora dirigiu-se, no prazo de quatro dias, à loja localizada no Shopping Maracanaú, onde havia realizado a contratação, com a finalidade de obter esclarecimentos e buscar uma solução para o ocorrido. Entretanto, verificou que a referida unidade havia sido encerrada.

Em seguida, passou a tentar contato com a reclamada por diversas vezes, sem, contudo, obter qualquer resposta ou solução. Também buscou orientação acerca de seus direitos e das medidas cabíveis para a resolução da demanda.

Durante esse período, o aparelho telefônico 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, a consumidora procurou este Órgão de Defesa do Consumidor em busca de uma solução eficaz para a controvérsia.

Relata a consumidora que compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para tomar ciência da resposta apresentada pela empresa TIM à reclamação anteriormente registrada.

Afirma que, na resposta encaminhada, a fornecedora informou que a consumidora deveria entrar em contato diretamente com a empresa PayJoy, sob a alegação de que esta seria a responsável pelo bloqueio do aparelho objeto da demanda.

Diante da informação prestada pela TIM e da permanência do problema, a consumidora requer o prosseguimento da reclamação, com a inclusão da empresa PayJoy na demanda, a fim de que sejam prestados os devidos esclarecimentos e adotadas as providências necessárias para a regularização da situação e a solução definitiva do conflito.

Pedido: Dessa forma, requer que a reclamada apresente esclarecimentos detalhados acerca da contratação realizada e das cobranças efetuadas e, ademais, forneça um aparelho telefônico de características equivalentes ou superiores ao originalmente adquirido.

Maracanaú/CE, 21 de Julho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____