

# NUPEMEC



EU CONCILIEI

CONFLITO,

AQUI.

**Processo:** 2013.07.1.024081-4

**7ª Pauta Concentrada de 2014** – 7 de maio de 2014

**Instituição** – TIM

## **TIM reconquista cliente após exitosa conciliação no TJDFT**



No início, o tom era de desabafo. Dona Maria Creusa compareceu no dia 7 de maio de 2014 ao Tribunal de Justiça do DF para conciliar e aproveitou para falar sobre a complicada prestação de serviço oferecida pela TIM Celular, que resultou na negativação do seu nome junto aos cadastros de proteção ao crédito, após sucessivas cobranças indevidas.

No entanto, após alguns minutos na mesa de negociação e diante da perspectiva de resolver a questão, tudo começou a mudar, de verdade. Empresa e cliente apararam as arestas e deram o pontapé inicial para o sonhado acordo.

Antes, é claro, a cliente, servidora aposentada da Secretaria de Saúde do DF, narrou tudo o que aconteceu até seu nome ser negativado. Segundo ela, ao transitar pelo Centro de Taguatinga (DF), foi convencida por vendedoras da empresa, instaladas num quiosque, a ficar com um chip pré-pago da TIM.

# NUPEMEC



EU CONCILIEI

CONFLITO,

AQUI.

Seis meses após o episódio, começou a receber faturas em sua casa de um celular pós-pago no valor de R\$ 20,00 a R\$ 60,00. Na fatura, constava o nome dela, contudo, o número de celular informado era outro. As cobranças continuaram, e o incômodo também, já que ela nada devia.

Para resolver a questão, Dona Creusa recorreu à empresa diversas vezes, ao Procon/DF e, por fim, à Delegacia de Polícia, após seu nome ser negativado, e mesmo assim não conseguiu resolver a questão. Com a sucessão de fatos que ultrapassaram os "meros aborrecimentos do cotidiano", resolveu ajuizar a ação junto ao Tribunal de Justiça do DF em 2013.

Mas ao solucionar o caso por meio da conciliação, a aposentada disse que gostou da experiência. "Achei a experiência boa. É válido a gente conversar e se entender. Espero que isso não aconteça novamente. Pelo empenho da TIM em resolver o caso, vou dar uma nova chance para a empresa e comprar outro chip", concluiu.

## **Benefícios da conciliação**

Com a conciliação realizada, as partes conseguiram chegar a um acordo. O maior ganho a ser alcançado com a prática da conciliação é, sem dúvida, possibilitar às pessoas construírem uma solução para os seus conflitos. A conciliação, mecanismo alternativo e eficaz de resolução de conflitos, tem sua importância na medida em que propicia a pacificação e harmonia social. No caso concreto, a TIM conseguiu resolver a questão de forma consensual e ainda resgatou a cliente novamente para a empresa.

Nesta 7ª Pauta Concentrada do TJDFT, que aconteceu no dia 7/5, envolvendo a TIM e seus clientes, foram celebrados sete acordos, atendidas 47 pessoas, e o valor negociado foi de R\$ 64 mil. O índice de acordos foi de 53,8%, e 100% das pessoas compareceram ao evento.

As conciliações são realizadas pelo Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação – NUPEMEC e pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Brasília – CEJUSC/BSB. Ambos os setores são ligados à 2ª Vice-Presidência, que é responsável pela gestão da Política Nacional de Conflitos de Interesse no âmbito do Tribunal de Justiça do DF. Os interessados em conciliar no TJDFT devem encaminhar um e-mail para [conciliar@tjdft.jus.br](mailto:conciliar@tjdft.jus.br) ou [cejusc@tjdft.jus.br](mailto:cejusc@tjdft.jus.br).

Número do processo: 2013.07.1.024081-4