



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00026-3

Data/Hora de Abertura: 10/02/2026 às 09:47:59

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Filipe almeida jales

CPF do Consumidor: 039.115.043-06

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Tim	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	26.02.0564.001.00026-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

Relata o consumidor que é cliente da reclamada e que, desde o ano de 2024, vem pagando o valor mensal de **R\$ 29,99 (vinte e nove reais e noventa e nove centavos)** referente ao seu pacote de serviços.

Entretanto, no mês de janeiro de 2026, a fatura passou a ser cobrada no valor de R\$ 32,99 (trinta e dois reais e noventa e nove centavos) e, no mês de fevereiro de 2026, no valor de R\$ 35,99 (trinta e cinco reais e noventa e nove centavos).



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

Ao perceber o aumento indevido e sem qualquer justificativa prévia, o consumidor tentou entrar em contato com a reclamada com o objetivo de cancelar o plano contratado, não obtendo, contudo, êxito em suas tentativas.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor comparece a este órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda apresentada.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o cancelamento do pacote de serviços, a fim de retornar ao plano pré-pago.

TRATATIVAS

10/02/2026 - **Carta**

Situação: Aberta