



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00029-3

Data/Hora de Abertura: 08/09/2025 às 09:28:47

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: JOÃO LEIVA DA SILVA MACIEL

CPF do Consumidor: 778.033.103-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Tim	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	25.09.0564.001.00029-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

O consumidor relata que, por volta dos meses de janeiro ou fevereiro, recebeu uma ligação da empresa reclamada, na qual lhe foi ofertado um plano pós-pago que, segundo informado, seria mais vantajoso em comparação ao serviço anteriormente contratado.

Contudo, desde a emissão da primeira fatura, o consumidor vem enfrentando problemas recorrentes, pois a reclamada bloqueia os benefícios do plano sob a alegação de inadimplência.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Em todas as ocasiões, o consumidor enviou e-mails à empresa com os respectivos comprovantes de pagamento das faturas questionadas, demonstrando que os valores foram quitados corretamente.

Cansado da repetição do erro por parte da reclamada e da demora injustificada em reconhecer os pagamentos efetuados, o consumidor optou por cancelar o serviço. No entanto, recebeu resposta negativa da empresa, que alegou a existência de cláusula de carência contratual.

Além disso, o consumidor relata que, diariamente, tem sido importunado com ligações da reclamada, cobrando valores que já foram devidamente pagos, o que configura conduta abusiva e perturbadora.

Diante da situação exposta, o consumidor compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução efetiva para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. O imediato cancelamento do plano contratado com a reclamada;
2. O reconhecimento integral das faturas já pagas, conforme comprovantes previamente enviados;
3. A cessação das ligações de cobrança indevidas, que vêm sendo realizadas de forma abusiva e contínua.

TRATATIVAS

08/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta