



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00022-3

Data/Hora de Abertura: 11/05/2026 às 09:40:20

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Antonia Nadi Fortaleza Moura

CPF do Consumidor: 229.678.933-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Tim	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	26.05.0564.001.00022-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: SAC - Dificuldade para cancelar o serviço

Relato:

A consumidora relata que entrou em contato com a reclamada para solicitar o cancelamento do contrato, tendo em vista que já era cliente dos serviços há vários anos. Contudo, a reclamada efetuou a cobrança de multa rescisória no valor de R\$ 420,00.

Inconformada com a situação, a consumidora compareceu à sede deste Órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.



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

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a migração de seu plano para a modalidade pré-paga, sem quaisquer penalidades financeiras

TRATATIVAS

11/05/2026 - **Telefone**

Fornecedor: Tim S.A.

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2605056400100022301

Reclamante/Consumidor(a): Antonia Nadi Fortaleza Moura , **CNPJ/CPF:** 229.678.933-15 ,
Endereço: Rua 8 - 496 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-310 , **Telefone:** (85) 98819-3119 ,
E-mail: .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Tim S.A. , **CPF/CNPJ:** c , **Endereço:** Rua Fonseca Teles 18 - Bloco B -
Térreo - STO - São Cristóvão - Rio de Janeiro - RJ - 20940-904 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). Antonia Nadi Fortaleza Moura , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

A consumidora relata que entrou em contato com a reclamada para solicitar o cancelamento do contrato, tendo em vista que já era cliente dos serviços há vários anos. Contudo, a reclamada



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

efetuou a cobrança de multa rescisória no valor de R\$ 420,00.

Inconformada com a situação, a consumidora compareceu à sede deste Órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a migração de seu plano para a modalidade pré-paga, sem quaisquer penalidades financeiras

Diante da solicitação do reclamante, certifico que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Tim S.A. , que apresentou a seguinte proposta de acordo: A imigração para o seu número para um plano pré-pago junto com a isenção do pagamento de multa. Após análise da proposta pela consumidora, esta aceitou e deu sua demanda como resolvida.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo atendente e pela consumidora.

Maracanaú, 11 de Maio de 2026 .

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA (Atendente)

Antonia Nadi Fortaleza Moura (Consumidora)