



Rio de Janeiro, 15 de julho de 2026.

PROCON MARACANAÚ - CE
NOME DO CLIENTE: FATIMA MARIA DE LIMA
CPF/CNPJ DO CLIENTE: 36201642749
PROTOCOLO: 2026479878682
CIP: 2607056400100015301

FATIMA,

Realizei contato telefônico em 15/07/2026, através do número (85) 99839-7200, porém não obtive sucesso. Em relação aos valores questionados, as faturas com vencimentos em 10/04/2025, no valor de R\$ 140,73, referente ao período de 19/02/2025 a 18/03/2025, e 10/05/2025, no valor de R\$ 139,98, referente ao período de 19/03/2025 a 18/04/2025, foram devidamente anuladas em sistema em 15/07/2026, não permanecendo exigibilidade dos referidos débitos.

Inicialmente, verificou-se a existência de contratação formalizada em 10/03/2025, na loja D & S Tecnologia - Fortaleza - Maracanaú, vinculada ao acesso (85) 99184-2506, no plano TIM Black 2.0, com aquisição do aparelho Samsung Galaxy A16 5G 128GB, em condição promocional com permanência mínima de 12 meses, conforme documentação eletrônica disponível em sistema.

Após análise do histórico da linha, constatou-se que o plano TIM Black 2.0 foi cancelado automaticamente em 09/08/2025, em razão da existência das pendências financeiras citadas acima. Contudo, foi registrada isenção integral das multas de fidelização, tanto do plano quanto do aparelho, não havendo cobrança decorrente da rescisão antecipada.

Quanto ao bloqueio do aparelho relatado pela consumidora, esclarece-se que não foram identificadas ações da TIM que tenham ocasionado ou determinado eventual bloqueio do equipamento. Verificou-se que a aquisição do aparelho ocorreu mediante modalidade que envolve operação de financiamento administrada pela PayJoy, empresa parceira responsável pela gestão das condições vinculadas ao parcelamento do equipamento.

Nesse contexto, eventuais restrições de uso do aparelho decorrem das condições estabelecidas no instrumento contratual firmado entre a consumidora e a empresa responsável pelo financiamento, incluindo hipóteses relacionadas à inadimplência das parcelas ajustadas ou a outras condições previstas contratualmente. Assim, eventual bloqueio do equipamento não está relacionado à prestação do serviço móvel pessoal fornecido pela TIM, mas às regras próprias da operação de crédito e financiamento do aparelho.

Ressalta-se, ainda, que informações complementares acerca das condições do financiamento, bloqueio do equipamento, regularização contratual e demais esclarecimentos correlatos poderão ser obtidos

diretamente junto à PayJoy, por meio de seus canais oficiais de atendimento disponíveis em <https://www.payjoy.com/br>.

Dessa forma, após análise dos registros disponíveis, verifica-se que o contrato do serviço móvel foi regularmente cadastrado em sistema, o plano foi posteriormente cancelado com isenção das penalidades de fidelização, as faturas pendentes identificadas foram anuladas e não foram localizados elementos que demonstrem bloqueio do aparelho decorrente de ação realizada pela TIM.

Sendo estas as informações apuradas, a TIM permanece à disposição para prestar os esclarecimentos complementares que se fizerem necessários.

Caso tenha dúvidas sobre o tratamento de sua demanda, pedimos que faça uma interação através do e-mail respostaatendimentooodctim@timbrasil.com.br, que faremos um novo contato, para saná-las. Agradecemos a oportunidade de esclarecer os fatos relatados e nos colocamos à disposição.

Aproveitamos a oportunidade para informar que a TIM tem um canal de Ouvidoria. Caso você tenha uma nova demanda não atendida dentro do prazo ou não solucionada pelos nossos canais de atendimento, ligue para a nossa Ouvidoria através do número 0800 882 0041. A Ouvidoria Resolve! O canal está disponível de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas (exceto feriados nacionais).

Atenciosamente,

Relacionamento com Cliente.



Nº Fatura ↕	Modelo da Fatura	Cód. Cliente ↕	Nome ↕	CPF/CNPJ ▼	Vencimento	Status 2ª Via Correios	Última Solic. 2ª Via	Valor da Fatura	Status de Pagamento
5458284648	Original	1.341254185	FATIMA MARIA DE LIMA	36201642749	10/05/2025	Disponível		R\$ 139.98	Pago
5438131619	Original	1.341254185	FATIMA MARIA DE LIMA	36201642749	10/04/2025	Disponível		R\$ 140.73	Pago



Uma novidade feita pensando em você. Fique por dentro de tudo que precisa saber, quando quiser e de uma forma mais Fácil!

Fale com a TIM Ligue: *144 do seu TIM ou 1056 (41) 4141-4141 APP Meu TIM tim.com.br

Versão 33/2023

Bem vindo à TIM

☐ VENDA ☒ PÓS VENDA ☐ DEPENDENTE ☐ MULTI ACESSO

Seus Dados

NOME	NACIONALIDADE	SEXO	NASCIMENTO
FATIMA MARIA DE LIMA	Brasileiro	Feminino	21/04/1955
TELEFONE	E-MAIL	CPF	RG
85991842506	naodesejainformar@frasepaliativ	36201642749	36201644749
ENDEREÇO	UF	EMIÇÃO	ÓRGÃO EXP
135, 101, , TIMBO, MARACANAÚ, CE, 61936380	CE	15/03/2024	Ssp
	NOME DA MÃE		
	RITA CIRINO DE LIMA		

Hora do Flash!

Visando a sua segurança e da TIM, criamos um sistema de prevenção à fraude por meio do reconhecimento facial. Para saber como tratamos seus dados pessoais, acesse nossa Política de Privacidade [clicando aqui](#).

Dados do Serviço

SERVIÇO SOLICITADO	PROTOCOLO	ICCID/TIM CHIP
Fidelização de Base	2025176143848	
NÚMERO TEL (GSM)	PLANO/OFERTA CONTRATADO	VALOR A PAGAR / MÊS
85991842506		

Eu Quero

Receber mensagens gratuitas de parceiros e da TIM sobre novos produtos, serviços e promoções.

☒ SIM ☐ NÃO

Pagamento

☒ FATURA ☐ DÉBITO EM CONTA ☐ CARTÃO DE CRÉDITO

TIPO DE FATURA

Online

VENCIMENTO

Conta Digital TIM

Eu quero receber as minhas faturas apenas por meios digitais.

☒ SIM ☐ NÃO

Área de Cobertura

☒ Declaro estar ciente de que o serviço é prestado dentro das áreas de cobertura da TIM, as quais tive conhecimento através do site tim.com.br/portaacobertura ou

☐ Estou ciente que, apesar de estar disponível no site [www.tim.com.br/portaacobertura](https://tim.com.br/portaacobertura), optei por não verificar as áreas de cobertura do serviço prestado pela TIM.

Confira Os Seus Benefícios

Esse é o resumo do regulamento da oferta contratada. Verifique sempre a vigência da sua oferta e seu regulamento atualizado.

LIGAÇÕES E SMS

PACOTE DE INTERNET

SERVIÇOS INCLUIDOS

Consulte o regulamento para saber os benefícios incluídos no plano.

APPS INCLUIDOS



Consulte o
Regulamento
completo e
condições
atualizadas



Uma novidade feita pensando em você. Fique por dentro de tudo que precisa saber, quando quiser e de uma forma mais Fácil!

Fale com a TIM Ligue: *144 do seu TIM ou 1056 (41) 4141-4141 APP Meu TIM tim.com.br

Versão 33/2023



Leia com atenção o seu Contrato, Regulamento e Condições contratadas.

Você também pode acessá-las on-line ou solicitar vias impressas e tirar todas as suas dúvidas conosco.

Meu Contrato de Telefonia Móvel

O Contrato de Prestação de Serviços de Telefonia Móvel (pós pago) é um importante documento da sua relação com a TIM. Sabemos que contratos nem sempre são fáceis de entender, por isso criamos uma versão mais:

- Fácil**
Leitura descomplicada
- Sustentável**
Menos papel impresso
- Transparente**
Sem letras miúdas

Acesse através do QRCode do seu Contrato Fácil ou pelo site

- Resumido
- Completo
- Interativo

Contrato de Fidelização de Aparelho

Como você adquiriu um aparelho com condições especiais, este Contrato passa a ser válido e você assume o compromisso de permanecer na base de clientes ativos da TIM, na oferta escolhida, pelo prazo mínimo de **12 meses** a partir da sua contratação, sujeito ao pagamento de multa. (artigo 57 da Resolução nº 632/2014 da Anatel). O Cliente declara que foi informado pelo vendedor sobre os itens compõe o aparelho adquirido, e que a disponibilização ou não dos itens é uma política do fabricante do aparelho, podendo ser modificada a qualquer tempo, sem ingerência da operadora. Qualquer questionamento deve ser feito diretamente com o fabricante.

APARELHO	VALOR SEM FIDELIZAÇÃO	VALOR COM FIDELIZAÇÃO	PERÍODO
SAMSUNG - SAMSUNG GAL	1499,00	1299,00	12 meses

Quebra de Fidelização

- Se você pediu a suspensão do contrato ou teve os serviços suspensos por inadimplência, o prazo de fidelização será suspenso e voltará a contar após o reestabelecimento do serviço.

- Se houver cancelamento do contrato ou encerramento por inadimplência antes da conclusão do prazo de permanência, incidirá multa proporcional ao benefício e ao tempo restante de permanência.



Acesse as tabelas de multas aplicáveis através do QR Code acima ou pelo MEU TIM

Você pode cancelar, sem multa, os serviços adicionais que você contratou e que não estiverem vinculados a sua oferta.

A fidelização não é obrigatória. Você pode sempre contratar ofertas e/ou adquirir aparelhos sem os benefícios oferecidos no contrato de permanência.

Troca de Plano

Caso decida migrar entre ofertas dentro do prazo de permanência, observe o seguinte:

Plano/oferta não elegível

Troca para uma oferta inferior ou não elegível a condição especial contratada é considerada quebra da obrigação de permanência sujeita a multa.

Plano/oferta elegível

Troca para uma oferta superior ou oferta elegível a condição especial contratada não é considerada quebra da obrigação de permanência, mantendo-se a contagem do prazo.

Assinatura

LOCAL / DATA

MARACANAÚ, 10 de Março 2025

LOJA

D & S TECNOLOGIA - FOR

VENDEDOR

Tatiana Costa Sales

CLIENTE

Fátima Nana

Você confirma que as suas informações são verdadeiras, que leu e compreendeu os regulamentos e contratos aplicáveis e que gostaria de contratar com a TIM os serviços indicados nas condições assinadas.

☒ Aceito a validade das assinaturas eletrônicas

Você sempre pode acessar e navegar pelo seu Contrato Fácil TIM, consultar regulamentos e ofertas atualizados, solicitar vias impressas nas nossas lojas e tirar suas dúvidas conosco.