



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00064-3

Data/Hora de Abertura: 26/05/2026 às 14:54:16

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: MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO

CPF do Consumidor: 009.771.623-54

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Tim	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	26.05.0564.001.00064-301

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, no mês de janeiro, tentou realizar o cancelamento de seu plano familiar de internet, em razão de insatisfação com os serviços prestados pela reclamada. Contudo, ao buscar atendimento, constatou que a loja física havia sido desativada, circunstância que dificultou e impossibilitou a efetivação do cancelamento do plano pelos meios inicialmente pretendidos.



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

A consumidora informa, ainda, que realizou inúmeras tentativas de contato por meio telefônico, porém sem êxito. Posteriormente, no dia 26/05/2026, compareceu à loja física da reclamada com o objetivo de solicitar o cancelamento do serviço, ocasião em que foi informada de que a unidade não possuía competência para realizar o procedimento solicitado.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora recorreu a este Órgão em busca de medida eficiente para resolução da demanda.

Pedido: Diante dos fatos narrados, a consumidora requer o cancelamento do plano atualmente contratado, bem como a migração da linha para a modalidade pré-paga.

TRATATIVAS

26/05/2026 - **Telefone**

Fornecedor: Tim S.A.

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2605056400100064301

Reclamante/Consumidor(a): MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO , **CNPJ/CPF:** 009.771.623-54 , **Endereço:** Rua 135 - nº301 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-380 , **Telefone:** (85) 99645-8121 , **E-mail:** roseneliasousaadvir@gmail.com .

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). MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:



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

Relato:

A consumidora relata que, no mês de janeiro, tentou realizar o cancelamento de seu plano familiar de internet, em razão de insatisfação com os serviços prestados pela reclamada. Contudo, ao buscar atendimento, constatou que a loja física havia sido desativada, circunstância que dificultou e impossibilitou a efetivação do cancelamento do plano pelos meios inicialmente pretendidos.

A consumidora informa, ainda, que realizou inúmeras tentativas de contato por meio telefônico, porém sem êxito. Posteriormente, no dia 26/05/2026, compareceu à loja física da reclamada com o objetivo de solicitar o cancelamento do serviço, ocasião em que foi informada de que a unidade não possuía competência para realizar o procedimento solicitado.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora recorreu a este Órgão em busca de medida eficiente para resolução da demanda.

Pedido: Diante dos fatos narrados, a consumidora requer o cancelamento do plano atualmente contratado, bem como a migração da linha para a modalidade pré-paga.

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Tim S.A. , que apresentou a seguinte proposta: O cancelamento do plano sem a multa de cancelamento, devido a isenção por liberalidade e a migração das linhas telefônicas para o Pré-prago. 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(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 26 de Maio de 2026 .

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA (Atendente)



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

MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO (Consumidor(a))