

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00005-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor CARLOS ARAÚJO JALES em face do fornecedor TIM S.A., através da qual expõe que possuir plano ativo junto a operadora TIM, contratado inicialmente pelo valor de aproximadamente R\$ 30,00 reais. Contudo, desde a contratação, o valor mensal tem sido majorado de forma sucessiva, sem justificativa clara ou comunicação prévia adequada. Diante da alteração unilateral das condições contratuais, o consumidor tentou restabelecer o valor original junto a operadora, sem êxito. Ao solicitar o cancelamento do serviço, foi informado da incidência de multa rescisória, apesar da modificação indevida do contrato por parte da empresa. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o cancelamento do plano sem a cobrança de multa, e o retorno do plano pré pago.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, o fornecedor esclareceu que, após tentativas de contato sem sucesso, efetuamos o cancelamento do plano TIM Controle Plus 10 com isenção de multa de fidelização por liberalidade e migramos o acesso 85996395159 para o pré-pago na oferta TIM PRÉ TOP. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 14 de agosto de 2025, conforme certidão constante, às fls. 22 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 23 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao reembolso do valor pago, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 22, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 23 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú