



**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:** 25.08.0564.001.00005-3

**Data/Hora de Abertura:** 04/08/2025 às 09:36:44

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARLOS ARAÚJO JALES

**CPF do Consumidor:** 261.281.443-49

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b> | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|---------------------|--------------------|------------------------------|
| Tim                  | Tim S.A.            | 02.421.421/0001-11 | 25.08.0564.001.00005-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Telefone

**Área:** Telecomunicações

**Assunto:** Telefonia Móvel Pós-paga

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor relata que possui um plano ativo junto à operadora Tim, cujo valor inicial era de aproximadamente R\$ 30,00 (trinta reais). Entretanto, desde a contratação, o valor mensal do plano tem sofrido aumentos sucessivos e gradativos, sem qualquer justificativa clara ou comunicação prévia adequada.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

Diante dessa situação, o consumidor procurou a operadora na tentativa de restabelecer as condições originais do contrato, ou seja, retornar ao valor inicialmente acordado. No entanto, não obteve sucesso, uma vez que a empresa não apresentou solução viável ou satisfatória.

Frustrado com a ausência de resposta efetiva, o consumidor buscou o cancelamento do plano. Contudo, foi informado de que a rescisão contratual implicaria no pagamento de multa, mesmo diante da evidente alteração unilateral das condições do serviço por parte da operadora.

Dessa forma, o consumidor recorre ao Procon para intermediação na busca de uma solução.

**Pedido:**

- **Cancelamento do plano sem a cobrança de multa;**
- **Retorno do plano pré pago.**

**TRATATIVAS**

---

04/08/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta