



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 08/07/2026 às 12:35:40

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: Fátima Maria de Limã

CPF do Consumidor: 362.016.427-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Tim	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	26.07.0564.001.00015-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)

Relato:

A consumidora relata que, em 16/02/2025, dirigiu-se a uma loja da reclamada com o objetivo de adquirir um aparelho telefônico que havia despertado seu interesse. Contudo, em razão de suas condições financeiras, a compra não se mostrava viável.

Na ocasião, foi-lhe apresentada uma proposta por um representante da reclamada, o qual não forneceu quaisquer esclarecimentos ou informações detalhadas acerca das condições contratuais



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

para a aquisição do produto. Diante da ausência de informações adequadas, a consumidora aceitou a proposta.

Posteriormente, constatou que a referida proposta consistia, na realidade, na contratação de um empréstimo vinculado à aquisição do aparelho, prevendo o pagamento de 18 (dezoito) parcelas mensais no valor de R\$ 133,10, além da cobrança de um plano mensal da reclamada no valor de R\$ 119,00.

Após tomar conhecimento da verdadeira natureza da contratação, a consumidora dirigiu-se, no prazo de quatro dias, à loja localizada no Shopping Maracanaú, onde havia realizado a contratação, com a finalidade de obter esclarecimentos e buscar uma solução para o ocorrido. Entretanto, verificou que a referida unidade havia sido encerrada.

Em seguida, passou a tentar contato com a reclamada por diversas vezes, sem, contudo, obter qualquer resposta ou solução. Também buscou orientação acerca de seus direitos e das medidas cabíveis para a resolução da demanda.

Durante esse período, o aparelho telefônico foi bloqueado, ocasionando a perda total da comunicação da consumidora, bem como de todos os arquivos pessoais armazenados no dispositivo, o que lhe ocasionou diversos transtornos.

Diante dos fatos narrados, a consumidora procurou este Órgão de Defesa do Consumidor em busca de uma solução eficaz para a controvérsia.

Pedido: Dessa forma, requer que a reclamada apresente esclarecimentos detalhados acerca da contratação realizada e das cobranças efetuadas e, ademais, forneça um aparelho telefônico de características equivalentes ou superiores ao originalmente adquirido.

TRATATIVAS

08/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta