



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2509056400100029301

Data de retorno do consumidor(a): 18/09/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOÃO LEIVA DA SILVA MACIEL

CNPJ/CPF: 778.033.103-20

Endereço: Rua Luzanira Fermon - 56 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-720

Telefone: (85) 98722-5605

E-mail: jldsmaciel@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Tim

Nome Fantasia: Tim

CPF/CNPJ: 02.421.421/0001-11

Endereço de Correspondência: Rua Fonseca Teles 18 - Bloco B - Térreo - STO - São Cristóvão - Rio de Janeiro - RJ - 20940-904

Telefone Institucional: (21) 4109-4000

E-mail Institucional: DL_Legal_GRI@timbrasil.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor relata que, por volta dos meses de janeiro ou fevereiro, recebeu uma ligação da empresa reclamada, na qual lhe foi ofertado um plano pós-pago que, segundo informado, seria mais vantajoso em comparação ao serviço anteriormente contratado.

Contudo, desde a emissão da primeira fatura, o consumidor vem enfrentando problemas recorrentes, pois a reclamada bloqueia os benefícios do plano sob a alegação de inadimplência. Em todas as ocasiões, o consumidor enviou e-mails à empresa com os respectivos comprovantes de pagamento das faturas questionadas, demonstrando que os valores foram quitados corretamente.

Cansado da repetição do erro por parte da reclamada e da demora injustificada em reconhecer os pagamentos efetuados, o consumidor optou por cancelar o serviço. No entanto, recebeu resposta negativa da empresa, que alegou a existência de cláusula de carência contratual.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Além disso, o consumidor relata que, diariamente, tem sido importunado com ligações da reclamada, cobrando valores que já foram devidamente pagos, o que configura conduta abusiva e perturbadora.

Diante da situação exposta, o consumidor compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução efetiva para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. O imediato cancelamento do plano contratado com a reclamada;
2. O reconhecimento integral das faturas já pagas, conforme comprovantes previamente enviados;
3. A cessação das ligações de cobrança indevidas, que vêm sendo realizadas de forma abusiva e contínua.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 08 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ciente e de acordo:

JOÃO LEIVA DA SILVA MACIEL - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura):_____