



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: 2508056400100005301

Data de retorno do consumidor(a): 14/08/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CARLOS ARAÚJO JALES

CNPJ/CPF: 261.281.443-49

Endereço: Rua Dom Pedro I - 1395 - Boa Esperança - Maracanaú - CE - 61935-610

Telefone: (85) 98923-9302

E-mail: filipejales720@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

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 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.

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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.**

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, 04 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

CARLOS ARAÚJO JALES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____