



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00046-3

Data/Hora de Abertura: 20/05/2026 às 09:06:16

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: Aldenora Lopes de Araujo

CPF do Consumidor: 976.285.653-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Tim	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	26.05.0564.001.00046-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

A consumidora relata que, no dia 01/05/2026, entrou em contato com a reclamada para solicitar o cancelamento de seu plano, porém não obteve êxito. Informa que tentou realizar contato por meio do WhatsApp, mas enfrentou sucessivas tentativas frustradas de atendimento junto à assistente virtual.

Ademais, no dia 18/05/2026, compareceu à loja física da reclamada para solicitar o cancelamento do plano, contudo, novamente não obteve sucesso, tendo em vista que os representantes da loja



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

informaram não possuir o sistema adequado para atender à demanda da consumidora.

Diante da ausência de solução eficaz, a consumidora procurou este Órgão com o objetivo de obter a devida resolução da demanda.

Pedido: Por fim, a consumidora requer o cancelamento do plano contratado.

TRATATIVAS

20/05/2026 - Telefone

Fornecedor: Tim S.A.

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2605056400100046301

Reclamante/Consumidor(a): Aldenora Lopes de Araujo , **CNPJ/CPF:** 976.285.653-87 ,
Endereço: Avenida XI - 410 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-215 , **Telefone:** (85) 99684-7144 , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Tim S.A. , **CPF/CNPJ:** c , **Endereço:** Rua Fonseca Teles 18 - Bloco B - Térreo - STO - São Cristóvão - Rio de Janeiro - RJ - 20940-904 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). Aldenora Lopes de Araujo , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:



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

A consumidora relata que, no dia 01/05/2026, entrou em contato com a reclamada para solicitar o cancelamento de seu plano, porém não obteve êxito. Informa que tentou realizar contato por meio do WhatsApp, mas enfrentou sucessivas tentativas frustradas de atendimento junto à assistente virtual.

Ademais, no dia 18/05/2026, compareceu à loja física da reclamada para solicitar o cancelamento do plano, contudo, novamente não obteve sucesso, tendo em vista que os representantes da loja informaram não possuir o sistema adequado para atender à demanda da consumidora.

Diante da ausência de solução eficaz, a consumidora procurou este Órgão com o objetivo de obter a devida resolução da demanda.

Pedido: Por fim, a consumidora requer o cancelamento do plano contratado.

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Tim S.A. , que apresentou a seguinte proposta de acordo: Não ser gerada qualquer multa em razão do cancelamento do plano e que todas as providências necessárias já foram devidamente encaminhadas em razão ao cancelamento do plano e as demais demandas da consumidora . Após análise da proposta pelo(a) consumidora, esta aceitou e deu sua demanda como resolvida.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 20 de Maio de 2026 .

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA (Atendente)



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

Aldenora Lopes de Araujo (Consumidor(a))