



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100005301

Eu, **CARLOS ARAÚJO JALES**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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.

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.**

DATA DE RETORNO: 15/08/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia,



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);

3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 04 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
CARLOS ARAÚJO JALES