



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

Atendimento: 26.05.0564.001.00022-301

11/05/2026 - **Telefone**

**Situação:** Finalizada

**Fornecedor:** Tim

**Resultado por Fornecedor:** Resolvida

**Resposta do Fornecedor:**

**CERTIDÃO**

**TRATATIVA POR TELEFONE**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2605056400100022301

**Reclamante/Consumidor(a):** Antonia Nadi Fortaleza Moura , **CNPJ/CPF:** 229.678.933-15 ,  
**Endereço:** Rua 8 - 496 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-310 , **Telefone:** (85) 98819-3119 ,  
**E-mail:** .

**Procurador(a):** , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **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). Antonia Nadi Fortaleza Moura , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

**Relato:**

A consumidora relata que entrou em contato com a reclamada para solicitar o cancelamento do contrato, tendo em vista que já era cliente dos serviços há vários anos. Contudo, a reclamada efetuou a cobrança de multa rescisória no valor de R\$ 420,00.



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

Inconformada com a situação, a consumidora compareceu à sede deste Órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer a migração de seu plano para a modalidade pré-paga, sem quaisquer penalidades financeiras

Diante da solicitação do reclamante, certifico que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Tim S.A. , que apresentou a seguinte proposta de acordo: A imigração para o seu número para um plano pré-pago junto com a isenção do pagamento de multa. Após análise da proposta pela 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 atendente e pela consumidora.

Maracanaú, 11 de Maio de 2026 .

*Sávio Henrique Jorge de Oliveira*

**SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA (Atendente)**

*Antonia Nadi Fortaleza Moura*

**Antonia Nadi Fortaleza Moura (Consumidora)**