



São Paulo, 21 de agosto de 2026

AO PROCON DE CEARÁ/CE

FA: 26.07.0564.001.00015-301

Consumidor: FATIMA MARIA DE LIMA

CPF: 36201642749

Contato: 85991842506

Linha reclamada: 85991842506

Pauta: Conforme se extrai do relato apresentado a este Órgão, a consumidora alega que, em 16 de fevereiro de 2025, dirigiu-se a uma loja da Reclamada com o intuito de adquirir um aparelho de telefonia móvel. Aduz que, diante de suas condições financeiras, a compra direta não se mostrava viável, momento em que lhe teria sido apresentada uma proposta alternativa por um representante.

Relata, em sua narrativa, que não teria recebido esclarecimentos detalhados sobre as condições contratuais da referida proposta e, diante da suposta ausência de informações adequadas, acabou por aceitá-la. Posteriormente, teria constatado que a operação se tratava, em realidade, de um contrato de financiamento para a aquisição do aparelho, com previsão de pagamento de 18 (dezoito) parcelas mensais no valor de R\$ 133,10, cumulado com a contratação de um plano de serviço móvel mensal no valor de R\$ 119,00.



Prezados Senhores,

De início, cumpre esclarecer a relação jurídica mantida entre a consumidora e esta prestadora de serviços de telecomunicações. A consulta aos sistemas internos da TIM demonstra que o acesso telefônico de nº (85) 99184-2506, vinculado ao CPF da Sra. Fatima Maria de Lima, foi ativado em 10 de janeiro de 2025, no plano "TIM Black 2.0 COB".

Posteriormente, em 09 de agosto de 2025, o referido plano foi cancelado em decorrência de pendências financeiras. Não obstante o motivo da rescisão, esta operadora, em um gesto de liberalidade e buscando a melhor solução para o caso, procedeu com a isenção integral das multas contratuais de fidelização que seriam devidas, tanto em relação ao plano de serviço quanto à aquisição do aparelho. Ademais, as faturas com vencimento em 10/04/2025 (R\$ 140,73) e 10/05/2025 (R\$ 139,98), que originaram o cancelamento, foram devidamente anuladas em sistema em 15/07/2026, não restando quaisquer débitos pendentes junto à TIM S.A. vinculados a este contrato.

Essas informações demonstram que a atuação da TIM no que tange ao serviço de telefonia móvel foi pautada pela regularidade, e as questões que levaram à rescisão contratual foram tratadas com a devida concessão de isenções e anulação de débitos, não subsistindo, neste particular, qualquer pendência ou irregularidade a ser sanada.

O ponto nevrálgico da presente reclamação reside na contratação do financiamento do aparelho e no subsequente bloqueio do equipamento. A este respeito, é imperativo esclarecer que tais eventos não decorrem de qualquer ação ou omissão da TIM S.A. e transbordam por completo o escopo de sua atuação como prestadora de serviços de telecomunicações.

A aquisição do aparelho pela consumidora se deu mediante uma modalidade de financiamento diretamente administrada pela empresa