



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100015301

Data de retorno do consumidor(a): 20/07/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Fátima Maria de Limã

CNPJ/CPF: 362.016.427-49

Endereço: Rua 127 - 101 A - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-300

Telefone: (85) 99839-7200

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:

A consumidora relata que, em 16/02/2025, dirigiu-se a uma loja da reclamada com o objetivo de adquirir um aparelho telefônico que havia despertado seu interesse. Contudo, em razão de suas condições financeiras, a compra não se mostrava viável.

Na ocasião, foi-lhe apresentada uma proposta por um representante da reclamada, o qual não forneceu quaisquer esclarecimentos ou informações detalhadas acerca das condições contratuais para a aquisição do produto. Diante da ausência de informações adequadas, a consumidora aceitou a proposta.

Posteriormente, constatou que a referida proposta consistia, na realidade, na contratação de um empréstimo vinculado à aquisição do aparelho, prevendo o pagamento de 18 (dezoito) parcelas mensais no valor de R\$ 133,10, além da cobrança de um plano mensal da reclamada no valor de R\$ 119,00.



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

Após tomar conhecimento da verdadeira natureza da contratação, a consumidora dirigiu-se, no prazo de quatro dias, à loja localizada no Shopping Maracanaú, onde havia realizado a contratação, com a finalidade de obter esclarecimentos e buscar uma solução para o ocorrido. Entretanto, verificou que a referida unidade havia sido encerrada.

Em seguida, passou a tentar contato com a reclamada por diversas vezes, sem, contudo, obter qualquer resposta ou solução. Também buscou orientação acerca de seus direitos e das medidas cabíveis para a resolução da demanda.

Durante esse período, o aparelho telefônico foi bloqueado, ocasionando a perda total da comunicação da consumidora, bem como de todos os arquivos pessoais armazenados no dispositivo, o que lhe ocasionou diversos transtornos.

Diante dos fatos narrados, a consumidora procurou este Órgão de Defesa do Consumidor em busca de uma solução eficaz para a controvérsia.

Pedido: Dessa forma, requer que a reclamada apresente esclarecimentos detalhados acerca da contratação realizada e das cobranças efetuadas e, ademais, forneça um aparelho telefônico de características equivalentes ou superiores ao originalmente adquirido.

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, 08 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente



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

Ciente e de acordo:

Fátima Maria de Limã - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura):

Fátima Maria de Limã