



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2507056400100004301

Data de retorno do consumidor(a): 10/07/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARCOS ANTONIO PEREIRA MOURA

CNPJ/CPF: 015.763.923-17

Endereço: Rua Oriente - 50 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-150

Telefone: (85) 99788-8638

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:

O consumidor informa que é titular de um plano contratado junto à empresa reclamada. Em maio de 2025, ao consultar sua fatura mensal, identificou um aumento expressivo no valor cobrado, mesmo restando apenas dois meses para o término do contrato de fidelidade. O valor anteriormente pago era de aproximadamente R\$ 65,00 (sessenta e cinco reais), sendo reajustado para cerca de R\$ 95,00 (noventa e cinco reais).

Surpreso com o reajuste, o consumidor entrou em contato com a empresa para solicitar esclarecimentos, sendo informado de maneira genérica que o aumento estaria amparado por regulamentações da ANATEL. No entanto, não foram apresentados documentos, fundamentos legais ou explicações detalhadas que justificassem o reajuste aplicado.

Diante da ausência de informações claras, do aumento significativo e da existência de ofertas mais vantajosas no mercado, o consumidor optou por realizar a portabilidade para outra operadora, onde encontrou condições mais compatíveis com sua realidade financeira.

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

Em decorrência dessa portabilidade, a empresa reclamada passou a cobrar do consumidor o valor de R\$ 1.019,01 (mil e dezenove reais e um centavo), alegando quebra de contrato. No entanto, o consumidor entende que o aumento abrupto no valor do plano configura alteração unilateral de cláusula contratual, sendo, portanto, injusta e abusiva a cobrança de multa por fidelização nessas circunstâncias.

Desde então, o consumidor tem sido insistentemente importunado com ligações de cobrança, inclusive em horários inoportunos, o que tem gerado desconforto e transtornos em seu cotidiano.

Pedido:

Diante do exposto, requer-se:

1. A revisão e redução do valor cobrado a título de multa por suposta quebra de contrato por fidelização, considerando a alteração contratual promovida pela empresa;
2. A imediata suspensão das ligações de cobrança indevidas e recorrentes, sob pena de configuração de prática abusiva.

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, 01 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente



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

Ciente e de acordo:

MARCOS ANTONIO PEREIRA MOURA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____