



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: 2507056400100004301

Eu, **MARCOS ANTONIO PEREIRA MOURA**, 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 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.

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;



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

2. A imediata suspensão das ligações de cobrança indevidas e recorrentes, sob pena de configuração de prática abusiva.

DATA DE RETORNO: 11/07/2025, às 08 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, 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, 01 de Julho de 2025.

Consumidor(a): _____
MARCOS ANTONIO PEREIRA MOURA