



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 DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100004301

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(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Tim S.A.

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **04/08/2025 às 11:15** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ydj-rbhy-rdn>

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 14 de Julho de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 14/07/2025



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ass. do consumidor(a): _____

MARCOS ANTONIO PEREIRA MOURA