



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 01/07/2025 às 11:06:52

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARCOS ANTONIO PEREIRA MOURA

CPF do Consumidor: 015.763.923-17

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Tim	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	25.07.0564.001.00004-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

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).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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

TRATATIVAS

01/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta