

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100004301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: (21) 4109-4000

E-mail Institucional: DL_Legal_GRI@timbrasil.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **04/08/2025 às 11:15** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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

Maracanaú/CE, 14 de Julho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____