

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00004-301

Trata-se de reclamação do consumidor Marcos Antônio Pereira Moura em face do fornecedor Tim S/A. Relata aumento expressivo no valor do plano, de R\$ 65,00 reais para R\$ 95,00 reais, próximo ao fim do contrato de fidelidade, sem justificativas claras. Realizou portabilidade para outra operadora e, em razão disso, a reclamada passou a cobrar multa de R\$ 1.019,01 reais, considerada abusiva pelo consumidor. Também reclama de cobranças insistentes e em horários inoportunos. Busca revisão da multa e suspensão das cobranças. (fls. 02-03)

Compulsado os autos, verifica-se que as partes firmaram acordo. O fornecedor Tim S.A. apresentou proposta para quitação do débito no valor de R\$ 1.019,01 reais, relativo à multa de fidelização, com baixa dos débitos em aberto e exclusão de eventual negativação. O consumidor aceitou a proposta e se declarou satisfeito, conforme Termo de Audiência de Conciliação fl. 21. Diante do exposto, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 23 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes conforme fls. 21, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 23 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú