



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: 2509056400100030301

Eu, **MARIA INÊS MACIEL GOMES**, 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:

A consumidora informa ser cliente da empresa reclamada, tendo firmado contrato em abril de 2025, com prazo de vigência de 1 (um) ano, mediante pagamento mensal no valor de R\$ 54,80 (cinquenta e quatro reais e oitenta centavos).

No entanto, a partir do mês de agosto de 2025, a reclamada passou a cobrar mensalmente a quantia de R\$ 60,34 (sessenta reais e trinta e quatro centavos). Ao questionar a empresa sobre essa diferença no valor cobrado, a consumidora foi informada de que a alteração se devia a uma mudança de plano. Entretanto, a consumidora esclarece que, em nenhum momento, solicitou qualquer alteração em seu plano.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada e sentindo-se lesada e enganada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a situação.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. Esclarecimentos acerca da mudança indevida do plano contratual;
2. O cancelamento do plano, em virtude do sentimento de desconfiança e má-fé por parte da reclamada.

DATA DE RETORNO: 19/09/2025, às 9 horas

ATENÇÃO:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 08 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
MARIA INÊS MACIEL GOMES