



Juiz de Fora, 16 de janeiro de 2025.

Ao (a) Coordenador (a) do PROCON MUNICIPAL MARACANAÚ -> Centro, MARACANAÚ, CE

FA Nº 25.01.0564.001.00015-301

Endereço: R. 4, 370 - Jereissati I, Maracanaú - CE

Consumidor (a): LUIZA HELENA SOUZA SANTANA

CPF: 040.455.143-25

Contato nº de telefone: (85) 99438-6777

Linha (s) reclamada (s) ou nº do contrato: 85986870862

Protocolo de registro: 132088530

Endereço: R JUTAY MAGALHAES nº 130

Bairro: centro

Cidade: MARACANAÚ Estado:

E-mail cliente: N.inf

Resumo do Pedido:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A parte consumidora relata que é usuária do chip da operadora Claro e que usufrui do Preção, um plano pré-pago. Após realizar as recargas, percebeu que o valor não estava sendo suficiente para cobrir o mês completo. Diante disso, entrou em contato por meio de ligação telefônica e foi informada de que o plano havia sofrido uma alteração nos valores, passando de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) para R\$ 30,00 (trinta reais). Durante a ligação, foi oferecido diversas vezes à consumidora a possibilidade de aderir a um plano pós-pago. No entanto, ela deixou claro em todas as ocasiões que não tinha interesse em um plano pós-pago, pois considera esse tipo de plano restritivo e prefere manter sua liberdade de escolha. Com as informações obtidas, a consumidora realizou o pagamento no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) referente à mensalidade do seu Preção. No mês seguinte, ao receber mensagens, percebeu que havia sido ativado um plano em seu nome sem sua autorização. Ao ligar novamente para a empresa reclamada, foi informada de que, de fato, existia um plano ativo vinculado ao seu nome. A consumidora não compreende o motivo de a empresa ter realizado o cadastro nesse plano, já que, em diversas ocasiões, deixou claro que não desejava tal mudança.

out:blank

1/2

01/2025, 10:46

Notificação de Audiência

Pedido: diante exposto requer a consumidora que seja cancelado o plano em seu nome.

Realizamos tentativas de contato com a Sra. **LUIZA HELENA SOUZA SANTANA** por meio do telefone **(85) 99438-6777** em dias e horários alternados, no intuito de fornecer informações sobre a providência adotada em relação ao questionamento registrado.

CLARO S/A

Claro - Rua: José Calil Ahouagi, 722- Centro - Juiz de Fora - MG- CEP 36060-080

Em atenção à solicitação da consumidora, foram verificadas as devidas informações em sistema, no intento de se promover soluções plausíveis a atender ao pleito registrado.

Informa-se que em análise foi possível identificar que a reclamante possui vínculo para com a reclamada pela prestação dos serviços claro móvel, sob nº (85) 99438-6777, cujo o qual atribui a modalidade PRÉ-PAGO, na promoção PREZAO R\$1 POR DIA, R\$30,00 reais mensais

Tela comprobatória da linha ativa

CPF 040.455.143

Nº DA LINHA
(85) 99438-6777

NOME
LUIZA HELENA SOUZA SANTANA

Nº DA LINHA
(85) 99438-6777

PLATAFORMA
PRÉ-PAGO - VOZ

STATUS DA LINHA
ATIVO

DATA DE ATIVAÇÃO
16/01/2021

TIPO DE LINHA
PRÉ-PAGO

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



(85) 99438-6777



LUIZA HELENA SOUZA SANTANA

PLATAFORMA
PRÉ-PAGO

TIPO DA LINHA
PRÉ-PAGO

STATUS
ATIVO

ATIVAÇÃO
16/01/2021

DATA ZB2
14/02/2025

TIPO DE OFERTA
-

ICCID
89550537990003598762

TEMPO DE BASE
4 ANOS E 1 DIA



PROMOÇÃO

PROMOÇÃO PADRÃO
CAMPANHA PREZAO R\$1 POR
DIA

PROMOÇÃO VIGENTE
PREZAO R\$1 POR DIA
AGENDAMENTO

ATIVAÇÃO
15/01/2025

VALOR DA PROMOÇÃO
R\$30,00

Vale ressaltar que o Preção é uma oferta para celulares pré-pagos da Claro. Para utilizar esse serviço basta que o cliente faça uma recarga e ative a promoção desejada.

CLARO S/A

Claro - Rua: José Calil Ahouagi, 722- Centro - Juiz de Fora - MG- CEP 36060-080

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722- Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080

MSISDN	Tipo	Tipo Cliente	Subtipo	Nome	Contato	Segmentação
(85)98687-0862	Controle GSM 3G	Pessoa Física	Normal - PF	LUIZA HELENA SOUZA SANTANA		

Sinalizações e Ações de Mkt

Atendimento		Protocolo Único
Classificação:	Solicitação	20241621963692
	Claro Controle	
	Migração	
	Migração C/ Msg Public. Via WM	
Status:	Procedente	
Encaminhamento:	Devido	
Telefone de Retorno:	85986870862	
Tipo de Retorno:		
E-Mail		
E-Mail:		
Memo:	Geração de Pedido de Venda - Tipo: [MIGRACAO_PRODUTO] - Operação: [null] para o cliente de CPF: 04045514325	

Local do Problema	
CEP:	61900-130
Estado:	CE
Município:	MARACANAU
Bairro:	CENTRO
Endereço:	R JUTAY MAGALHAES
Compl.:	
☐ Endereço não localizado na base	
Para obter o mapa favor pesquisar o "Estado", "Cidade", "Logradouro e "Número" ou "Esquina Com"no botão.	
Ver Mapa	

Reatribuição	
Reatribuir Para:	
Reatribuir	

Data da Criação: 06/11/2024 11:27 PST 94139223 Última Modificação: 06/11/2024 11:27 PST 94139223
Dt Fechamento: 06/11/2024 11:27 PST 94139223

Ademais, ressalta-se que, a título de acordo e em caráter de bom relacionamento, fora efetuado:

- 1) Realizamos o cancelamento do plano se ônus, e do faturamento com vencimento em 20/12/2024, no valor de R\$34,80 reais não restando então valores em aberto junto ao CPF do reclamante para com a reclamada.
- 2) Realizamos também uma recarga no valor de R\$30,00 reais sob a linha (85) 99438-6777.

Tela comprobatória das ações realizadas

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080

14/10/2023

A/R Detalhes da Conta

- > Detalhes da Conta
- > Consultas
- > Atividades Financeiras
- > Acontos de Pagamentos

Detalhes da Conta | Lista de Débitos | Lista de Pagamentos | Débito Dúvida | Lista de Contestações | Outros Dados

Mês de Referência: 11/2023 - 12/2023 - Janeiro 2024 (12/2023)						
Data	Código do pagamento	Nº do Débito	Status	Valor Original	Total em Consistência	Total de Apêndices
20/01/2023	340557258	137520271002	Pagado	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
20/12/2024	404057259	17550071001	Fechado	R\$ 34,50	R\$ 0,00	R\$ 0,00
< Anterior				Próximo >		

Detalhes do Assinante

- > Atividades de Status
- > Ações
- > Distribuição
- > Atividades Futuras
- > Relatórios de Consumo
- > Histórico
- > Débito/Crédito Manual
- > Memorando
- > Manutenção de Assinante
- > Simulador de Multas
- > Multas
- > Dados Migrados Joviva

Nome Completo
Endereço Completo
Cidade do Faturamento
Inscrição
Gr de Faturamento do CidR
Motivação Especial

06/11/2024
Indeterminado
E / R - Tipo L1 - Valor: 20
N/A
3
Indefinição de dados

Detalhamento de
Contas Externas
Nome
Endereço
CNPJ
Número de Comunicação
Código de Acesso
Fatura de Crédito
Cartão de Crédito
Data de Emissão

14/10/2023 - Data Útilizável: 11/2/3
12/2023/0002
LUIZA HELENA SOUZA SANTANA
8 DUARTE MAGALHÃES
1 CENTRO
61900-130 CE MARACANAU
15/01/2023
Migração para o novo sistema
ISS
Desenvolvimento de Aplicativo Web

Menu de Navegação e Ferramentas | Mapa de Atividade | Gerenciamento | Informações Gerais | Parâmetros | Configurações de Sistema | Ferramentas de Análise | Ferramentas de Gestão

Verificar se há atualizações disponíveis.

Adicionar novo usuário ao sistema.

Mostrar todos os usuários.

Resultados da Pesquisa (3 de 3 para CPF No. 04040514925)

Nome da Conta	Conta	Status	Endereço	Cliente	Saldo
LUIZA HELENA SOUZA SANTANA	177520071	Cancelada	R. JUTAY MAGALHÃES S. CENTRO 61900 ...	Individual 166747577	R\$ 0,00

Saldo Total R\$ 0,00

Consultar | Rede | Ações | Plataforma | Gestão de Perfil | Portabilidade | Pacote Serviços | Pacote Serviços Migração | Confirmação de Eventos

Pesquisar

Telefone: 8599438577

Agora você cliente contará com um canal exclusivo de pós atendimento.

O Canal “Ao Seu Lado” foi criado para atender e auxiliar você no prazo de até 45 dias após o encerramento de seu caso PROCON.

Ao ligar para nós, sua ligação será recebida pela mesma equipe que tratou seu caso e possui acesso ao seu histórico. Dessa forma, fica muito mais fácil dar continuidade ao seu atendimento, caso necessário.

Nosso telefone de contato é 0800 738 0080 e estará disponível de segunda a sexta feira, das 08h às 20h.

Precisamos apenas lembrar que: você pode usar esse canal de atendimento somente até 45 dias após o encerramento do seu caso no PROCON.

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Agradecemos a oportunidade de esclarecer o assunto e nos colocamos à disposição.

Atenciosamente

Gerência de Relacionamento ao Cliente

CLARO BRASIL

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080
