



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2501056400100015301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Claro S.A.

Nome Fantasia: Claro

CPF/CNPJ: 40.432.544/0001-47

Endereço de Correspondência: Rua José Calil Ahouagi - 722 - Centro - Juiz de Fora - MG - 36060-080

Telefone Institucional: 0800 738 0080

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 **28/01/2025 às 09:00** horas, 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.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUIZA HELENA DE SOUZA SANTANA - **CNPJ/CPF:** 040.455.143-25

Endereço: Rua Antônio Correia Viana - 265 - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-075

Telefone: (85) 8687-0862

E-mail: 986870862luiza@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A parte consumidora relata que é usuária do chip da operadora Claro e que usufrui do Prezão, 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

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.

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

Maracanaú/CE, 07 de Janeiro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____