



**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: 2510056400100090301

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

E-mail Institucional:

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 **03/12/2025 às 10:00** 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 encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: PROCESSO: <https://meet.google.com/zrp-qghx-vyg>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JUCARA LIMA DE SOUSA - **CNPJ/CPF:** 566.413.465-87

Endereço: Rua 5 - N°532 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-340

Telefone: (85) 99661-5643

E-mail: julimasousa73@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que possui um plano junto à operadora Claro. Informa que o valor habitual de sua fatura era de R\$ 258,63 (duzentos e cinquenta e oito reais e sessenta e três centavos), com o seguro. Contudo, a fatura referente ao mês de setembro de 2025 foi emitida no valor de R\$ 371,34 (trezentos e setenta e um reais e trinta e quatro centavos), e a do mês seguinte apresentou o valor de R\$ 496,32 (quatrocentos e noventa e seis reais e trinta e dois centavos).

Sem compreender o motivo dos reajustes, a consumidora buscou atendimento junto ao Procon. O órgão entrou em contato com a operadora Claro, que informou que o último valor correspondia à inclusão de dados móveis contratados. Diante disso, a empresa procedeu ao cancelamento dos dados móveis e corrigiu o valor da fatura para R\$ 376,32 (trezentos e setenta e seis reais e trinta e dois centavos).

A Claro ainda esclareceu que o valor maior também se devia à inclusão de dois dependentes. No entanto, a consumidora afirma que o valor de R\$ 258,63 (duzentos e cinquenta e oito reais e sessenta e três centavos), já com o seguro incluso, compreendia os dependentes mencionados, motivo pelo qual não comprehende o aumento.

Pedido: Dessa forma, requer a consumidora que o valor da fatura retorne ao montante original de R\$ 219,90 (duzentos e dezenove reais e noventa centavos) , bem como o cancelamento do seguro vinculado ao plano.

Maracanaú/CE, 11 de Novembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____