



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00090-3

Data/Hora de Abertura: 31/10/2025 às 10:48:14

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JUCARA LIMA DE SOUSA

CPF do Consumidor: 566.413.465-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	25.10.0564.001.00090-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Móvel

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

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).



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

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 compreende 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.

TRATATIVAS

31/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta