

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2509056400100030301

Data de retorno do consumidor(a): 18/09/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA INÊS MACIEL GOMES

CNPJ/CPF: 256.660.023-68

Endereço: Rua Raimundo Vasconcelos Albuquerque - 571 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-190

Telefone: (85) 99180-8789

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Claro

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:

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas

atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 08 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA INÊS MACIEL GOMES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____