



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2501056400100015301

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

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **28/01/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Relato:

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 07 de Janeiro de 2025 .

PROCON MARACANAÚ
PREFEITURA DE MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 07/01/2025

Ass. do consumidor(a):

Luiza Helena Souza Santana
LUIZA HELENA DE SOUZA SANTANA