



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00015-301

DECISÃO

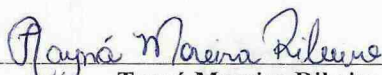
Trata-se de reclamação da consumidora LUIZA HELENA DE SOUZA SANTANA em face da empresa fornecedora CLARO S.A, através da qual relata que contratou um plano pré-pago e que após realizar as recargas, percebeu que o valor não estava sendo suficiente para o mês. Diante disso, entrou em contato por meio de ligação telefônica com a empresa 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 ofertado um plano pós-pago, mas a reclamante informou não ter interesse. Com as informações obtidas, a consumidora realizou o pagamento no valor que foi repassado. No mês seguinte, ao receber mensagens, percebeu que havia sido ativado um plano em seu nome sem autorização, ligou novamente para a empresa na qual foi confirmado a contratação do outro plano. A reclamante 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. Requeru a consumidora o cancelamento do plano.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de audiência de conciliação, às fls. 11, na qual o fornecedor ofertou proposta de acordo, cancelando o plano sem ônus e realizando recarga no valor de R\$ 30,00 reais na linha 85-99438-6777, como também, recarga no valor de R\$ 30,00 reais na linha 85-98687-0862 no prazo de 05 dias, ao final a consumidora aceitou a proposta de acordo.

Tendo em vista, que o fornecedor atendeu à solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo referente ao cancelamento do plano sem ônus, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 04 de abril de 2025.


Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta às fls.11, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 04 de abril de 2025.


DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú