



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.01.0564.001.00015-301

Reclamante: Luíza Helena de Souza Santana, **CPF:** 040.455.143-25, **Endereço:** Rua Antonio Correia Viana, Nº 265, **Bairro:** Alto da Mangueira, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.905-075, **Telefone:** (85) 98687-0862.

Reclamada: Claro S.A., **CNPJ:** 40.432.544/0001-47, **Endereço:** Rua José Calil Ahouagi, Nº 722, **Bairro:** Centro, **Cidade:** Juiz de Fora – MG, **CEP:** 36.060-080.

Preposto: Jean Yven Magalhães de Lima, OAB/CE 48.283

Documentação apresentada: Carta de preposto, procuração, substabelecimento, defesa administrativa e atos constitutivos.

Aos 28 de janeiro de 2025 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como CONCILIADOR Antonio **José de Vasconcelos** Silva.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial, informando que possui duas linhas vinculada a seu CPF, a primeira e mais antiga que sempre esteve na modalidade pré-paga, linha esta que ocasionou esta lide, DDD 85 98687 0862, e a segunda linha que também está vinculada ao seu CPF é mais recente, DDD 85 99438 6777, também na modalidade pré-paga. Portanto, requer apenas que as linhas vinculadas ao seu CPF continuem na modalidade PRÉ-PAGO.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada, este reitera os termos da defesa administrativa, ressaltando que, a título de acordo e em caráter de bom relacionamento, fora efetuado:

- a) Realizamos o cancelamento do plano sem ônus, e do faturamento com vencimento em 20/12/2024, no valor de R\$ 34,80, não restando então valores em aberto junto ao CPF da reclamante para com a reclamada;
- b) Realizamos uma recarga no valor de R\$ 30,00 sob a linha (85) 99438-6777; e
- c) Iremos realizar uma recarga de R\$ 30,00 na linha (85) 98687-0862 no prazo de 5 (cinco) dias.

Facultada novamente a palavra à parte autora, esta informa que está de acordo com a proposta da empresa reclamada que é o cancelamento do serviço vinculado a linha (85) 98687-0862 voltando a modalidade PRÉ-PAGO, bem como a linha 85 99438 6777 permaneça também na modalidade PRÉ-PAGO.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, **as partes formalizaram acordo**, ficando assim estabelecido o compromisso da demandada no cumprimento do presente, ficando sujeita à aplicação das penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e Legislações Correlatas em caso de descumprimento, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica a autora ciente de que se a empresa reclamada não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

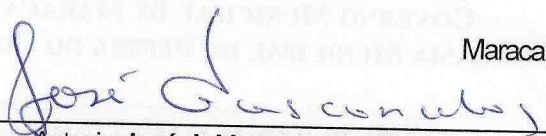
Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011



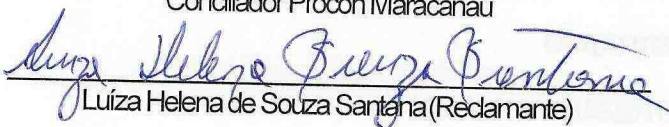
Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Maracanaú/CE, 28 de janeiro de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva

Conciliador Procon Maracanaú



Luíza Helena de Souza Santana (Reclamante)



Jean Yven Magalhães de Lima (Preposto)

Claro S.A (Reclamada)