

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2608056400100073301

Ao representante legal de:

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**Telefone Institucional:** 0800 738 0080**E-mail Institucional:**

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **29/09/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/juo-vxkh-prf>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** Periguari Machado de Carvalho - **CNPJ/CPF:** 122.395.773-04**Endereço:** Rua 115 - 520 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-150**Telefone:** (85) 98837-0768**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

O consumidor Periguari Machado de Carvalho relata ter recebido uma cobrança da empresa Claro, referente ao ano de 2024, a qual afirma desconhecer. Informa, ainda, que a cobrança está vinculada a um endereço localizado no bairro Papicu, onde declara nunca ter residido.

Diante da reclamação, o PROCON entrou em contato com a empresa Claro para verificar a origem da cobrança. Em atendimento, a empresa informou que teria sido contratado um plano Claro Residencial, encaminhando o respectivo contrato, supostamente assinado pelo consumidor, bem como um comprovante de residência em seu nome.

A empresa orientou o consumidor a registrar um Boletim de Ocorrência (B.O.), em razão de não reconhecer a contratação, e a encaminhar, juntamente com seu documento de identificação, comprovantes de residência referentes aos meses de novembro e dezembro de 2023 e janeiro de 2024, a fim de comprovar o local onde efetivamente residia no período mencionado.

Foi informado, ainda, que os documentos deveriam ser encaminhados no prazo de 48 horas, tendo a atendente informado que entraria em contato com o consumidor por meio do WhatsApp para possibilitar o envio da documentação.

O atendimento realizado junto à empresa Claro ficou registrado sob o protocolo nº 312712576.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a anulação da cobrança realizada em seu nome, bem como o fornecimento de cópia do contrato ou da documentação utilizada para a efetivação da referida contratação junto à reclamada.

Maracanaú/CE, 08 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira