



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00030-3

Data/Hora de Abertura: 08/09/2025 às 11:53:45

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA INÊS MACIEL GOMES

CPF do Consumidor: 256.660.023-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	25.09.0564.001.00030-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

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.

TRATATIVAS

08/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta