



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: 2507056400100061301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ARIELE DE ARAÚJO SILVA - **CNPJ/CPF:** 080.126.853-29

Endereço: Rua Antônio Ângelo de Sousa - 9 C - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-380

Telefone: (85) 98996-1091

E-mail: arielearaujo38@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 **26/08/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, 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:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/nba-rzfh-aïi>

Relato:

A consumidora relata que, durante visita ao shopping, entrou em uma loja das Casas Bahia, onde havia um representante da operadora Claro oferecendo uma promoção: ao adquirir um aparelho celular vinculado a um plano da Claro, o cliente receberia um desconto de R\$ 200,00 (duzentos reais) no valor do aparelho.

Na ocasião, a consumidora estava com dois cartões em mãos, sendo um de sua irmã e outro de sua avó. Foi informada que seriam necessários os documentos das duas titulares para concluir a operação. A consumidora, então, se dirigiu para buscar os documentos da avó e retornou à loja para finalizar o procedimento.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Após o cadastro e formalização da compra, a vendedora informou que apenas um plano havia sido contratado, e ainda garantiu que o plano poderia ser cancelado em até 30 dias, caso a consumidora desejasse.

No entanto, ao receberem as faturas, tanto sua irmã quanto sua avó identificaram que havia cobranças ativas nas duas linhas, contrariando a informação prestada pela vendedora. A consumidora tentou entrar em contato com a operadora para solicitar o cancelamento das linhas, mas não obteve êxito.

A consumidora reforça que não autorizou contratação em duplicidade, confiando nas informações repassadas pela representante da Claro. Assim, solicita a intermediação do PROCON para a resolução da situação.

Pedido:

O cancelamento imediato das linhas de números (85) 99237-4347 e (85) 99233-7951;

A restituição integral dos valores já descontados, bem como a suspensão de futuras cobranças, tendo em vista que a contratação se deu mediante informação equivocada por parte da vendedora;

Esclarecimentos formais sobre os cadastros realizados e as condições contratuais efetivadas, com envio de cópias de toda a documentação assinada.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente 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, 04 de Agosto de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 04/08/2025

Ass. do consumidor(a): _____



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

ARIELE DE ARAÚJO SILVA