



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100061301

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 **26/08/2025 às 09:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). 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/nba-rzfh-aii>

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 98996-1091

E-mail: arielearaujo38@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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.

Maracanaú/CE, 04 de Agosto de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____