



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

Atendimento: 26.10.0564.001.00018-301

09/10/2026 - **Telefone**

Situação: Finalizada

Fornecedor: Claro

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO
TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2610056400100018301

Reclamante/Consumidor(a): LUZIA FERREIRA ALBUQUERQUE , **CNPJ/CPF:** 073.343.033-34 ,

Endereço: Rua 9 - N°55 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-300 , **Telefone:** (85) 9976-8602 ,

E-mail: .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Claro S.A. , **CPF/CNPJ:** 40.432.544/0001-47 , **Endereço:** Rua José Calil Ahouagi - 722 - Centro - Juiz de Fora - MG - 36060-080 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). LUZIA FERREIRA ALBUQUERQUE , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor - Procon Maracanaú, para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

A Reclamante, pessoa idosa e com limitação auditiva, era titular de plano de serviços mantido junto à prestadora Claro, pelo qual adimplia quantia mensal aproximada de R\$ 89,00 (oitenta e nove reais).

A consumidora recebeu ligação telefônica da equipe de vendas da Reclamada oferecendo a alteração do plano vigente. Em razão de suas condições de saúde e idade, a consumidora expressamente solicitou que o contato fosse realizado em momento posterior com o seu filho para a análise da proposta.

Não obstante a ausência de consentimento prévio e expresso, a operadora promoveu a alteração unilateral do plano contratado. Em decorrência dessa alteração indevida, a consumidora foi surpreendida com uma cobrança no valor de R\$ 518,89 (quinhentos e dezoito reais e oitenta e nove centavos), a qual efetuou o pagamento no dia 03/10/2026 por receio de suspensão dos serviços.



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

Dessa forma a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido:

-

Promova o restabelecimento imediato do plano original nas mesmas condições, franquias e no valor mensal aproximado de R\$ 89,00, cancelando definitivamente o plano imposto sem autorização;

-

Realize a restituição/abatimento da quantia paga em excesso (R\$ 518,89).

-

Se abstenha de aplicar qualquer multa rescisória, taxa de fidelidade ou cobrança adicional decorrente do cancelamento do plano imposto de forma unilateral.

-

Diante da solicitação da reclamante, registro que, após realizada tratativa por telefone com a empresa Claro S.A., esta apresentou a seguinte proposta de acordo à consumidora: Luzia Ferreira Albuquerque. A Claro ofereceu um plano no valor de R\$ 89,90(oitenta e nove reais e noventa centavos) e o valor que ela pagou de R\$ 518,89 será abatido na próximas faturas, o nome do plano é Claro pós-pago 50g, conforme número de protocolo 3257076304, com fidelidade de 12 meses.

Após tomar conhecimento da proposta, a consumidora aceitou os termos apresentados e declarou sua demanda como resolvida.

Considerando que as partes celebraram ACORDO no âmbito da presente reclamação, encaminho a demanda ao Setor Jurídico para análise e adoção das providências e demais atos que entender cabíveis.

Nada mais havendo a registrar no momento, o presente termo segue devidamente assinado pelo(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 09 de Outubro de 2026 .



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)

Luiza Ferreira Albuquerque

LUZIA FERREIRA ALBUQUERQUE (Consumidor(a))



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

• **Ouvidoria Geral:**

Endereço: Rua Edson Queiroz, nº 270, Centro

Telefone: (85) 3521-5891

E-mail: ouvidoriageral@maracanaui.ce.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda a quinta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h / Sexta-feira, das 08h às 14h.

• **Encarregado Geral de Proteção de Dados do Município (DPO):** dpo@maracanaui.ce.gov.br

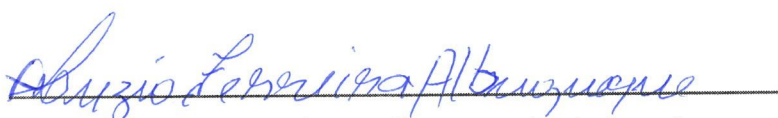
7. PRAZO DE ARMAZENAMENTO E ELIMINAÇÃO

Os dados pessoais serão conservados pelo período necessário ao cumprimento das finalidades administrativas, observados os prazos legais de prescrição, arquivamento público e deveres institucionais (Art. 16 da LGPD).

TERMO DE CIÊNCIA (Para inclusão nos formulários atendidos presencialmente)

Declaro que tomei ciência dos termos deste Aviso de Privacidade e das finalidades para as quais meus dados pessoais serão tratados pelo PROCON Municipal de Maracanaú.

Maracanaú/CE, 09 de 10 de 2026.



Assinatura do(a) Titular ou Representante Legal



PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE

AVISO DE PRIVACIDADE E TERMO DE CIÊNCIA DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O PROCON Municipal de Maracanaú, na qualidade de Controlador de Dados Pessoais, reafirma o seu compromisso com a proteção da privacidade, a segurança da informação e a transparência no tratamento dos meus dados pessoais dos cidadãos/consumidores, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e do Decreto Municipal nº 5.384/2026.

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DO TRATAMENTO

O tratamento de dados pessoais realizado pelo PROCON Maracanaú fundamenta-se no Cumprimento de Obrigação Legal e Regulatória (Art. 7, II da LGPD c/c Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor) e na Execução de Políticas Públicas de Defesa do Consumidor (Art. 7º, III da LGPD).

2. DADOS PESSOAIS TRATADOS E FINALIDADES

Para a correta instrução dos procedimentos administrativos de atendimento, conciliação e fiscalização, o PROCON Maracanaú coleta e trata os seguintes dados:

- **Dados Comuns:** Nome completo, nome social (se houver) RG, CPF, data de nascimento, endereço residencial, telefone/WhatsApp, e-mail, dados da relação de consumo (comprovantes de compra, contratos e dados bancários quando indispensáveis ao ressarcimento/reparação do dano).
- **Dados Sensíveis (eventuais):** Dados de saúde ou biométricos serão tratados única e exclusivamente quando estritamente indispensáveis para a comprovação do dano do consumidor (ex.: falha em planos de saúde, acidentes de consumo, vícios em medicamentos), nos termos do Art. 11, II, "b" da LGPD. A informação sobre raça ou etnia NÃO é exigida para o atendimento de rotina do PROCON; contudo, caso venha a integrar pesquisas estritamente estatísticas ou diagnósticos socioeconômicos do órgão, a coleta será realizada de forma separada, facultativa e ou anonimizada.

3. FINALIDADES DO TRATAMENTO

Os dados pessoais serão utilizados exclusivamente para:

- a) Registrar, instruir, intermediar e processar reclamações, denúncias ou consultas formuladas

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

perante o PROCON Maracanaú;

- b) Notificar fornecedores e empresas reclamadas para fins de defesa, conciliação e mediação administrativa;
- c) Realizar comunicações oficiais com o consumidor sobre o andamento do procedimento;
- d) Alimentar sistemas nacionais e estaduais de defesa do consumidor (SINDEC/ProConsumidor) e compor estatísticas públicas descaracterizadas/anonimizadas.
- e) Realizar mediação e solução de conflitos, intermediando a composição de acordos entre o consumidor e o fornecedor reclamado por meio de audiências de conciliação.

4. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Os dados estritamente necessários poderão ser compartilhados com:

- **A empresa/fornecedor reclamado**, exclusivamente para a identificação da relação de consumo e tentativa de acordo.
- **Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), Poder Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública**, mediante requisição legal ou remessa de autos.
- **Outros Órgãos da Administração Pública Municipal** quando necessário para aplicação de políticas públicas setoriais, resguardados os princípios da LGPD.

5. DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS

O consumidor/titular dos dados possui o direito de solicitar a confirmação do tratamento, acesso aos seus dados, correção de dados incompletos ou desatualizados e informações sobre o compartilhamento realizado, mediante requisição facilitada (Art. 18 da LGPD).

6. CANAL DE CONTATO E ENCARREGADO (DPO)

Para exercer seus direitos ou esclarecer dúvidas sobre o tratamento de seus dados pessoais, o cidadão poderá entrar em contato pelos canais:

- **PROCON Maracanaú:**

Endereço: Rua Quatro, nº 370, Jereissati I

Telefone: (85) 3521-5901

E-mail: procon@maracanaui.ce.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda a quinta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h / Sexta-feira, das 08h às 14h.

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

03/OUT/2026 HORA DF 09:21:14

LOT. 05.021596-5 TERM 067739

LOCALIDADE: MARACANAU

AG. VINCULADA: 1961

PAGAMENTO ELETRONICO CAIXA
DEMONSTRATIVO DE OPÇÕES
CLARO TODOS OS DDD
TELECOMUNICACOES

NOME:LUZIA FERREIRA ALBUQUERQUE
ID:07334303334
REFERENCIA
09/26-10/26 VOZ_MOVEL VALOR
10/26-10/26 VOZ_MOVEL 488,99
TOTAL..... 29,90
518,89

DEMONSTRATIVO PARA CONFERÊNCIA
NÃO VALE COMO COMPROVANTE DE PAGAMENTO

LUZIA FERREIRA ALBUQUERQUE
R 9 55
CASA
JEREISSATI I
61900-300 MARACANAU CE

Seu número Claro
85 99188 5301

Período de uso
de 19/08/2026 a 18/09/2026

Vencimento
10/10/2026

Veja aqui o que está sendo cobrado:

1. Plano Contratado	R\$ 159,90
2. Itens Adicionais	R\$ 89,40
3. Outros Lançamentos	R\$ 5,30

Total a pagar R\$ 254,60



CANAIS DE ATENDIMENTO:

Acesse sua conta e outros serviços:
No app Minha Claro / No Whatsapp 11999910621
Na internet - minhaclaro.claro.com.br
Pelo celular *1052# / No Atendimento Claro 1052 / Ouvidoria - Ligue 08007010180
Fatura em braile ligue 1052 | Deficiente auditivo ou surdo acesse www.claro.com.br/minha-claro

1. PLANO CONTRATADO

VALOR R\$

Oferta Conjunta Claro MIX
Aplicativos Digitais
Claro pós 100 GB
Código da sua oferta: CRR202600000024 | Fidelidade até 18/05/2027

159,90

Serviços Inclusos no seu Plano

100GB de internet do seu plano
Ligações Ilimitadas com o código 21
Passaporte Américas para uso em Roaming Internacional

SUBTOTAL - PLANO CONTRATADO

R\$ 159,90

2. ITENS ADICIONAIS

(85) 99188 5301

Claro musica	R\$ 14,90
Fuze Forge	R\$ 14,90
Norton Antitrack	R\$ 29,80
Outros Serviços	R\$ 29,80

SUBTOTAL - ITENS ADICIONAIS

R\$ 89,40

3. OUTROS LANÇAMENTOS

VALOR R\$

Juros	0,62
Multa	4,68

SUBTOTAL - OUTROS LANÇAMENTOS

R\$ 5,30

TOTAL A PAGAR

R\$ 254,60

AVISOS AO CLIENTE

Regra de suspensão da inadimplência conforme RGC 765/2023 Art 70 a 73: Transcorridos 15 dias da Notificação do débito poderá ocorrer a Suspensão; e Transcorridos 60 dias da Suspensão, o contrato poderá ser rescindido. Da rescisão poderá ocorrer a inclusão do registro do débito junto aos órgãos de Proteção ao Crédito. Havendo pagamento antes da rescisão, o restabelecimento dos serviços ocorrerá em até 24h após a baixa. Contribuições para o FUST e FUNTTEL (1% e 0,5% do valor dos serviços) não repassados ao cliente. Central Anatel: 1331. Pague sua conta nos bancos credenciados: Bradesco, Banco do Brasil, CEF, Itaú, Santander e outros. As regras do roaming internacional sofrerão mudanças a partir de abril. Para conhecer, consulte o regulamento em <https://www.claro.com.br/empresas/celular/claro-passaporte>.

Prezado Cliente, este boleto não quita saldos de meses anteriores.

Autenticação Mecânica
Para uso do banco



CLIENTE
LUZIA FERREIRA ALBUQUERQUE

Débito Automático
122874398

Data de Vencimento
10/10/2026

Valor
R\$ 254,60

84800000002-2 54600162202-1 61010122874-6 39809018188-3



Autenticação Mecânica solicitamos não rasurar, dobrar ou perfurar esta parte da fatura, para não danificar o código de barras.

Pague
com
Pix



J052

OP. 06 CAUSEAMENTO

OP. 03 ATENDIMENTO

FIDELIDADE 18/05/2027

~~R\$~~ 346,63