

**PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00030-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora Maria Inês Maciel Gomes em face do fornecedor Claro S/A, em razão de cobrança indevida. A consumidora relata que contratou plano em abril de 2025, com valor mensal de R\$ 54,80 reais e validade de um ano, mas, a partir de agosto de 2025, passou a ser cobrada no valor de R\$ 60,34 reais, sem ter solicitado qualquer alteração contratual. Ao questionar a empresa, foi informada de que houve mudança de plano, a qual não reconhece. Diante da falta de solução e do sentimento de má-fé por parte da fornecedora.

Compulsados os autos, verifica-se que a empresa Claro S/A apresentou esclarecimentos via Carta Eletrônica fl. 12, informando que o plano da consumidora foi alterado devido à descontinuidade do anterior, com comunicação prévia na fatura de julho de 2025. Foi oferecido desconto para manter o valor antigo, mas, diante da recusa da consumidora, o plano foi cancelado sem ônus, e o número migrado para o pré-pago. A empresa também isentou as faturas de setembro, outubro e eventuais valores de novembro de 2025. Na data de 23 de setembro de 2025, a consumidora compareceu ao órgão, conforme Manifestação do Consumidor, às fls. 16, informando que a demanda foi resolvida. Diante do exposto, a reclamação é considerada **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 14 de outubro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**

**PROCON Maracanaú**

### **DESPACHO**

Considerando que o reclamante apresentou esclarecimentos através de Manifestação do Consumidor às fl. 16, informando que a presente demanda foi resolvida, determino o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários. Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de outubro de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva**

**PROCON Maracanaú**