



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100090301

Eu, **JUCARA LIMA DE SOUSA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que possui um plano junto à operadora Claro. Informa que o valor habitual de sua fatura era de R\$ 258,63 (duzentos e cinquenta e oito reais e sessenta e três centavos), com o seguro. Contudo, a fatura referente ao mês de setembro de 2025 foi emitida no valor de R\$ 371,34 (trezentos e setenta e um reais e trinta e quatro centavos), e a do mês seguinte apresentou o valor de R\$ 496,32 (quatrocentos e noventa e seis reais e trinta e dois centavos).

Sem compreender o motivo dos reajustes, a consumidora buscou atendimento junto ao Procon. O órgão entrou em contato com a operadora Claro, que informou que o último valor correspondia à inclusão de dados móveis contratados. Diante disso, a empresa procedeu ao cancelamento dos dados móveis e corrigiu o valor da fatura para R\$ 376,32 (trezentos e setenta e seis reais e trinta e dois centavos).

A Claro ainda esclareceu que o valor maior também se devia à inclusão de dois dependentes. No entanto, a consumidora afirma que o valor de R\$ 258,63 (duzentos e cinquenta e oito reais e sessenta e três centavos), já com o seguro incluso, compreendia os dependentes mencionados, motivo pelo qual não compreende o aumento.

Pedido: Dessa forma, requer a consumidora que o valor da fatura retorne ao montante original de R\$ 219,90 (duzentos e dezenove reais e noventa centavos) , bem como o cancelamento do seguro vinculado ao plano.

DATA DE RETORNO: 11/11/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;



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

2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 31 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): _____
JUCARA LIMA DE SOUSA