



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00018-3

Data/Hora de Abertura: 09/10/2026 às 11:27:46

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Telefone

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUZIA FERREIRA ALBUQUERQUE

CPF do Consumidor: 073.343.033-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	26.10.0564.001.00018-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Móvel

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

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



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

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.

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.

-

TRATATIVAS

09/10/2026 - Telefone

Fornecedor: Claro S.A.

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO
TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2610056400100018301



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

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.

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).

•



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

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 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)

LUZIA FERREIRA ALBUQUERQUE (Consumidor(a))