

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00015-3**Data/Hora de Abertura:** 07/01/2025 às 12:38:31**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** LUIZA HELENA DE SOUZA SANTANA**CPF do Consumidor:** 040.455.143-25**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro @	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	25.01.0564.001.00015-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Telecomunicações**Assunto:** Telefonia Móvel Pré-paga**Problema:** Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio**Relato:**

A parte consumidora relata que é usuária do chip da operadora Claro e que usufrui do Prezão, um plano pré-pago. Após realizar as recargas, percebeu que o valor não estava sendo suficiente para cobrir o mês completo. Diante disso, entrou em contato por meio de ligação telefônica e foi informada de que o plano havia sofrido uma alteração nos valores, passando de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) para R\$ 30,00 (trinta reais). Durante a ligação, foi oferecido diversas vezes à consumidora a possibilidade de aderir a um plano pós-pago. No entanto, ela deixou claro em todas as ocasiões que não tinha interesse em um plano pós-pago, pois considera esse tipo de plano restritivo e prefere manter sua liberdade de escolha. Com as informações obtidas, a



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

consumidora realizou o pagamento no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) referente à mensalidade do seu Preção. No mês seguinte, ao receber mensagens, percebeu que havia sido ativado um plano em seu nome sem sua autorização. Ao ligar novamente para a empresa reclamada, foi informada de que, de fato, existia um plano ativo vinculado ao seu nome. A consumidora não compreende o motivo de a empresa ter realizado o cadastro nesse plano, já que, em diversas ocasiões, deixou claro que não desejava tal mudança.

Pedido: diante exposto requer a consumidora que seja cancelado o plano em seu nome.

TRATATIVAS

07/01/2025 - Audiência

Situação: Aberta