



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100008301

Eu, **LIGIA LIBANIA DO NASCIMENTO PEROBA**, 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:

A consumidora relata que adquiriu um chip da operadora Claro nas Lojas Americanas por volta de novembro de 2024, com o número 85 99426-0632. Ao chegar em sua residência, ao tentar desbloquear o chip para cadastrar o WhatsApp, constatou que o referido número já possuía um WhatsApp ativo. Diante disso, dirigiu-se tanto à loja das Lojas Americanas quanto à Claro para solicitar o cancelamento do chip, sendo orientada a realizar o cancelamento por meio de contato telefônico. Contudo, o cancelamento não foi efetivado.

Mensalmente, a consumidora tem recebido cobranças no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) em sua fatura, apesar de não estar utilizando o chip. Em busca de esclarecimentos, a consumidora procurou o Procon, que entrou em contato com a Claro e foi informado que o chip adquirido trata-se de um serviço pré-pago, e não pós-pago. Mesmo após essas informações, as cobranças continuam sendo debitadas em seu cartão de crédito.

Inconformada com a situação e sem obter uma solução definitiva, a consumidora voltou a buscar o Procon para intermediar uma resolução.

Pedido:

Diante do exposto, requer o cancelamento imediato do chip em questão, bem como o estorno dos valores indevidamente cobrados até a presente data.

DATA DE RETORNO: 15/09/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:



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

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;
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, 02 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
LIGIA LIBANIA DO NASCIMENTO PEROBA