

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00031-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOEL DOS SANTOS LIMA em face do fornecedor CLARO, na qual relata que recebeu a fatura referente ao mês de setembro com valor zerado. Todavia, ao final do referido mês, sua linha telefônica foi bloqueada. Ao buscar esclarecimentos junto ao fornecedor, foi informado de que o bloqueio decorreu da suposta inadimplência da fatura zerada, exigindo-se o pagamento de valor específico para regularização da alegada dívida. Diante dos fatos narrados, foi esclarecido que toda a situação decorreu de um erro sistêmico da empresa.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que, em decorrência de contato realizado pelo técnico de atendimento deste PROCON com a empresa reclamada por meio de contato telefônico conforme demonstrado às fls. 03-04, a referida empresa esclareceu que efetuará o pagamento das faturas impactadas pelo erro sistêmico com um abatimento. Após a devida análise e manifestação do consumidor, a proposta foi aceita, formalizando-se, assim, o acordo entre as partes.

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

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 21 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO celebrado entre as partes, conforme consta na certidão de fls. 03-04, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 21 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú