



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: 25.09.0564.001.00009-3

Data/Hora de Abertura: 03/09/2025 às 08:37:47

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: NAZARENO FERREIRA DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 371.362.753-34

Nome do Procurador: FRANCISCA FERREIRA DO NASCIMENTO

CPF do Procurador: 372.027.903-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	25.09.0564.001.00009-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

O consumidor relata que, em meados de junho, foi vítima de um assalto no qual teve seu aparelho telefônico subtraído, juntamente com o chip inserido no dispositivo. Ao comunicar o ocorrido à reclamada e solicitar o cancelamento do chip, o consumidor não obteve resposta satisfatória.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Desde então, o consumidor continua recebendo as faturas referentes ao serviço e, em todas as ocasiões em que tentou contato com a reclamada por telefone para questionar a situação, não foi atendido adequadamente, recebendo apenas respostas insatisfatórias.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos acerca do atendimento prestado, considerado ineficaz, e solicita o imediato cancelamento do chip.

TRATATIVAS

03/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta