



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2509056400100008301

Data de retorno do consumidor(a): 12/09/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LIGIA LIBANIA DO NASCIMENTO PEROBA

CNPJ/CPF: 509.979.803-97

Endereço: Rua 110B - 110 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-380

Telefone: (85) 98801-3975

E-mail: ligia.libania@hotmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Claro

Nome Fantasia: Claro

CPF/CNPJ: 40.432.544/0001-47

Endereço de Correspondência: Rua José Calil Ahouagi - 722 - Centro - Juiz de Fora - MG - 36060-080

Telefone Institucional: 0800 738 0080

E-mail Institucional:

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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.



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

Pedido:

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

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 02 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

LIGIA LIBANIA DO NASCIMENTO PEROBA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____