



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00073-3

Data/Hora de Abertura: 28/08/2026 às 08:54:35

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Periguari Machado de Carvalho

CPF do Consumidor: 122.395.773-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	26.08.0564.001.00073-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

O consumidor Periguari Machado de Carvalho relata ter recebido uma cobrança da empresa Claro, referente ao ano de 2024, a qual afirma desconhecer. Informa, ainda, que a cobrança está vinculada a um endereço localizado no bairro Papicu, onde declara nunca ter residido.

Diante da reclamação, o PROCON entrou em contato com a empresa Claro para verificar a origem da cobrança. Em atendimento, a empresa informou que teria sido contratado um plano



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

Claro Residencial, encaminhando o respectivo contrato, supostamente assinado pelo consumidor, bem como um comprovante de residência em seu nome.

A empresa orientou o consumidor a registrar um Boletim de Ocorrência (B.O.), em razão de não reconhecer a contratação, e a encaminhar, juntamente com seu documento de identificação, comprovantes de residência referentes aos meses de novembro e dezembro de 2023 e janeiro de 2024, a fim de comprovar o local onde efetivamente residia no período mencionado.

Foi informado, ainda, que os documentos deveriam ser encaminhados no prazo de 48 horas, tendo a atendente informado que entraria em contato com o consumidor por meio do WhatsApp para possibilitar o envio da documentação.

O atendimento realizado junto à empresa Claro ficou registrado sob o protocolo nº 312712576.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a anulação da cobrança realizada em seu nome, bem como o fornecimento de cópia do contrato ou da documentação utilizada para a efetivação da referida contratação junto à reclamada.

TRATATIVAS

28/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta