



JUIZ DE FORA, 03 DE SETEMBRO DE 2026

NÚMERO DA RECLAMAÇÃO (FA OU CIP): 26.08.0564.001.00073-301

Consumidor (a) PERIGUARI MACHADO DE CARVALHO

CPF|CNPJ: 122.395.773-04

Contato nº de telefone: (85) 98837-0768

Linha (s) reclamada (s) ou nº do contrato: 097/003921216

Protocolo de atendimento: 314168260

Nome do Procon ou órgão reclamante: PROCON MUNICIPAL MARACANAÚ -> Centro, MARACANAÚ, CE

RESUMO DO PEDIDO: 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 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.

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



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.

SEM CONTATO: Realizadas tentativas de contato com o consumidor Periguari, por meio do telefone de número (85) 98837-0768, através de ligações e mensagens via WhatsApp, nas seguintes datas e horários:

- 01/09/2026 às 14h26
- 02/09/2026 às 09h46
- 03/09/2026 às 10h28
- 03/09/2026 às 11h52
- 03/09/2026 às 15h01

No entanto, todas as tentativas de contato restaram infrutíferas, sem retorno do consumidor pelos canais acionados.

Ressaltamos que, para o adequado tratamento da demanda e prosseguimento da análise do caso, faz-se imprescindível o contato direto com o titular, a fim de possibilitar os devidos esclarecimentos e alinhamentos necessários.

Mediante a análise da reclamação, identificamos em sistema que o consumidor possui atualmente um débito total no valor de R\$ 419,92. O referido valor está associado ao contrato nº 097/003921216, regularmente adquirido pelo consumidor.

O débito é composto pelas seguintes faturas em aberto:

- Vencimento em 15/01/2024: R\$ 213,12;

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



- Vencimento em 15/02/2024: R\$ 199,80.

Dessa forma, esclarecemos que os valores pendentes se referem a cobranças vinculadas ao contrato supracitado, permanecendo em aberto até a presente data.

Em análise, identificamos em sistema que o contrato nº 097/003921216 foi adquirido pelo consumidor em 27/11/2023, contemplando os serviços Claro TV Box, banda larga de 500 Mega e plano móvel Claro Controle 13 GB.

Conforme evidenciado nos registros sistêmicos, o contrato de adesão encontra-se devidamente formalizado e assinado pelo consumidor, havendo concordância expressa quanto à contratação dos serviços, condições comerciais, valores cobrados e demais cláusulas contratuais aplicáveis.

Dessa forma, não foram identificados elementos que sustentem a alegação apresentada na reclamação. Ao contrário, as evidências disponíveis confirmam a regularidade da contratação e a ciência do consumidor quanto aos serviços adquiridos.

Deste modo, a reclamação é considerada improcedente, permanecendo o consumidor responsável pelas obrigações decorrentes da contratação, inclusive pelos valores faturados e débitos gerados em razão da utilização e manutenção dos serviços contratados.

Quanto ao valor em aberto, informando que o cliente possui disponível uma proposta de negociação para pagamento 60% de desconto para pagamento vista no valor de R\$ 165,17 com vencimento para 11/09/2026. Esclarecemos que tal valor deverá ser pago na data exata ao acordado, a fim de evitar a quebra da negociação.

Destacamos que, a fatura do acordo e o contrato de adesão se encontram anexo a reclamação.

Encerramos, assim, a presente manifestação, permanecendo à disposição deste órgão e do consumidor para quaisquer esclarecimentos adicionais ou para a continuidade da reclamação.

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Reiteramos que o(a) consumidor(a), Sr.(a) PERIGUARI MACHADO DE CARVALHO, ou este órgão, poderá entrar em contato com nosso canal exclusivo de pós-atendimento “Ao Seu Lado”, conforme orientações abaixo, para eventuais dúvidas ou informações complementares.

Agora você cliente contará com um canal exclusivo de pós atendimento.

O Canal “Ao Seu Lado” foi criado para atender e auxiliar você no prazo de até 45 dias após o encerramento de seu caso PROCON.

Ao ligar para nós, sua ligação será recebida pela mesma equipe que tratou seu caso e possui acesso ao seu histórico. Dessa forma, fica muito mais fácil dar continuidade ao seu atendimento, caso necessário.

Nosso telefone de contato é 0800 738 0080 e estará disponível de segunda a sexta feira, das 08h às 20h.

Precisamos apenas lembrar que: você pode usar esse canal de atendimento somente até 45 dias após o encerramento do seu caso no PROCON.

Agradecemos a oportunidade de esclarecer o assunto e nos colocamos à disposição.

Atenciosamente

Gerência de Relacionamento ao Cliente

CLARO BRASIL

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080