



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: 2509056400100009301

Data de retorno do consumidor(a): 15/09/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): NAZARENO FERREIRA DO NASCIMENTO

CNPJ/CPF: 371.362.753-34

Endereço: Avenida Padre José Holanda do Vale - 1670 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-292

Telefone: (85) 99193-7546

E-mail:

Procurador(a): FRANCISCA FERREIRA DO NASCIMENTO - **CPF:** 372.027.903-00

Telefone: (85) 99193-7546

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:

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.

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:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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

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, 03 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

NAZARENO FERREIRA DO NASCIMENTO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____