

PROCESSO F.A Nº: 26.08.0564.001.00073-3

RECLAMANTE: PERIGUARI MACHADO DE CARVALHO **CPF:** 122.395.773-04

RECLAMADA: CLARO S.A. **CNPJ:** 40.432.544/0001-47

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor PERIGUARI MACHADO DE CARVALHO em face do fornecedor CLARO S.A., através da qual expõe o não reconhecimento de débito atribuído pela empresa Claro, referente ao ano de 2024, decorrente de suposta contratação de plano Claro Residencial vinculada a endereço situado no bairro Papicu, local onde afirma jamais ter residido. Em sede administrativa, o PROCON realizou contato com a fornecedora, que apresentou instrumento contratual supostamente firmado pelo consumidor, além de comprovante de residência em seu nome, como fundamento para a cobrança. Diante da contestação da autoria da contratação, a empresa orientou o consumidor a apresentar documento de identificação e comprovantes de residência referentes aos meses de novembro e dezembro de 2023 e janeiro de 2024, com a finalidade de demonstrar seu efetivo domicílio no período da suposta contratação. Por fim, foi estabelecido o prazo de 48 horas para apresentação da documentação, mediante envio pelo WhatsApp, canal pelo qual a empresa informou que realizaria contato com o consumidor. Diante dos fatos narrados, requer o reclamante 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.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls.131 dos autos, o fornecedor esclareceu que verificou em seus sistemas internos e não contactou a existência de valores pendentes ou faturas vencidas referentes aos serviços de natureza residenciais vinculadas ao consumidor. Em relação à linha móvel de final 0768, informa que o serviço permanece regularmente habilitado, não havendo inadimplemento, uma vez que as respectivas obrigações financeiras encontram-se adimplidas. Aduz ainda que foram identificadas as cobranças com vencimentos no montante de R\$ 213,12 reais, e no valor de R\$ 199,80 reais. A empresa fornecedora comunicou que procederá à baixa e ao cancelamento dos referidos lançamentos no prazo de até 10 (dez) dias corridos. A parte autora informa que desconhece o contrato de Streaming, e que já reside no município de Maracanaú há mais de 20 anos e nunca residiu no bairro Papicu em Fortaleza. Ao final concordou com a proposta apresentada pela empresa.

Tendo em vista a realização de acordo em audiência, caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 16 de outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 20/10/2026 09:16:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a realização de acordo, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 131, proposta a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 16 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.19 15:19:46
+03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú