



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00026-3

Data/Hora de Abertura: 11/09/2026 às 10:10:10

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Telefone

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Francisco Gonçalves de Souza

CPF do Consumidor: 212.936.603-10

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	26.09.0564.001.00026-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Móvel

Problema: Cobrança após cancelamento do serviço

Relato:

Relata o consumidor que, no dia 17/07/2026, solicitou o cancelamento do plano e a migração da linha nº 85 98716-0247 para o plano pré-pago, sob o protocolo nº 20261260097934.

Contudo, afirma que, mesmo após a solicitação, continuou recebendo faturas referentes à linha, como se o cancelamento e a migração não tivessem sido efetivados.



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

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer o consumidor a regularização da situação, com a efetivação do cancelamento do plano e a migração da linha para o pré-pago, bem como a baixa das faturas eventualmente geradas após a solicitação de cancelamento.

TRATATIVAS

11/09/2026 - Telefone

Fornecedor: Claro S.A.

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO
TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2609056400100026301

Reclamante/Consumidor(a): Francisco Gonçalves de Souza , **CNPJ/CPF:** 212.936.603-10 ,
Endereço: Rua 5 - 141 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-470 , **Telefone:** (85) 98716-0247 , **E-mail:** .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Claro S.A. , **CPF/CNPJ:** 40.432.544/0001-47 , **Endereço:** Rua José Calil Ahouagi - 722 - Centro - Juiz de Fora - MG - 36060-080 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). Francisco Gonçalves de Souza , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor - Procon Maracanaú, para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

Relata o consumidor que, no dia 17/07/2026, solicitou o cancelamento do plano e a migração da linha nº 85 98716-0247 para o plano pré-pago, sob o protocolo nº 20261260097934.

Contudo, afirma que, mesmo após a solicitação, continuou recebendo faturas referentes à linha, como se o cancelamento e a migração não tivessem sido efetivados.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer o consumidor a regularização da situação, com a efetivação do cancelamento do plano e a migração da linha para o pré-pago, bem como a baixa das faturas eventualmente



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

geradas após a solicitação de cancelamento.

Diante da solicitação do reclamante, registro que, após realizada tratativa por telefone com a empresa Claro S.A., esta apresentou a seguinte proposta ao consumidor: Francisco Gonçalves de Souza. A empresa reclamada informou que manteve a fatura com vencimento em 10/08/2026, no valor de R\$ 74,22 (setenta e quatro reais e vinte e dois centavos), esclarecendo que o referido valor corresponde ao período de utilização compreendido entre 16/06/2026 e 17/07/2026.

Informou, ainda, que as faturas com vencimentos previstos para 10/09/2026 e 10/10/2026 poderão ser desconsideradas pelo consumidor, uma vez que serão devidamente canceladas.

Por fim, a empresa informou que realizou a migração da linha para o pacote Prezão, bem como que o consumidor possui saldo de R\$ 60,00 (sessenta reais) referente a recargas.

Após tomar conhecimento da proposta, o consumidor aceitou os termos apresentados e declarou sua demanda como resolvida.

Considerando que as partes celebraram ACORDO no âmbito da presente reclamação, encaminho a demanda ao Setor Jurídico para análise e adoção das providências e demais atos que entender cabíveis.

Nada mais havendo a registrar no momento, o presente termo segue devidamente assinado pelo(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 11 de Setembro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)

Francisco Gonçalves de Souza (Consumidor(a))