



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

Atendimento: 25.10.0564.001.00031-301

08/10/2025 - **Telefone**

Situação: Finalizada

Fornecedor: Claro

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2510056400100031301

Reclamante/Consumidor(a): JOEL DOS SANTOS LIMA , **CNPJ/CPF:** 074.151.423-06 ,
Endereço: Rua F - 300 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-060 , **Telefone:** (85) 99157-8738 ,
E-mail: dossantos071199@gmail.com .

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

Reclamado/Fornecedor: Claro S.A. , **CPF/CNPJ:** c , **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). JOEL DOS SANTOS LIMA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

O consumidor informa que recebeu a fatura referente ao mês de setembro com valor zerado. No entanto, ao final do mesmo mês, teve sua linha telefônica bloqueada. Diante da situação, o consumidor procurou a empresa reclamada para esclarecimentos, sendo informado de que o



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

bloqueio ocorreu em razão da referida fatura zerada, a qual, segundo a empresa, não havia sido devidamente quitada.

A empresa orientou o consumidor a realizar o pagamento de determinado valor para regularização da suposta dívida. Inconformado com a explicação e com a cobrança apresentada, o consumidor dirigiu-se ao PROCON, onde foi realizado contato com a empresa reclamada por meio do canal PROCOFONE.

Pedido: Durante o atendimento, foi esclarecido que toda a situação decorreu de um erro sistêmico da empresa. Na mesma ocasião, foi realizada uma negociação entre as partes.

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Claro S.A. , que apresentou a seguinte proposta de acordo para o Consumidor: Pagamento das faturas afetadas pelo erro de sistema ,com um abatimento . Após análise da proposta pelo consumidor, este aceitou e deu sua demanda como resolvida.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo atendente e pelo consumidor.

Maracanaú, 08 de Outubro de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES (Atendente)

JOEL DOS SANTOS LIMA (Consumidor(a))