

**PROCON**
PROTEÇÃO MUNICIPAL 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: 2509056400100060301

Data de retorno do consumidor(a): 29/09/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOSÉ AUGUSTO DE MELO SILVA

NPJ/CPF: 058.120.973-72

Endereço: Rua Luís Gonzaga dos Santos - 1501 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-600

Telefone: (85) 99297-8501

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 informa que, em dezembro de 2024, adquiriu um aparelho celular e, na ocasião, foi-lhe oferecido um chip da operadora Claro, o qual não tinha interesse em contratar, mas permaneceu com ele por vir acompanhado do aparelho. Ressalta que nunca utilizou o referido chip, uma vez que já possuía outro número ativo.

Posteriormente, constatou que estavam sendo realizados descontos em seu cartão de crédito referentes a um plano vinculado ao número (85) 99234-9142, contrato este que afirma nunca ter solicitado.

Diante disso, procurou a operadora Claro na loja com o intuito de cancelar a cobrança e obter cópia do contrato, mas não obteve êxito.

Não restando alternativa, dirigiu-se ao Procon para requerer providências.

Pedido:



PROCON
PROTEÇÃO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

- Cancelamento imediato das cobranças indevidas;
- Restituição integral dos valores descontados.

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, 18 de Setembro de 2025.

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

JOSÉ AUGUSTO DE MELO SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____