



Juiz de Fora, 16/09/2025.

Número da reclamação (FA ou CIP): 25.09.0564.001.00030-301

Consumidor (a): MARIA INES MACIEL GOMES

CPF: 256.660.023-68

Linha (s) reclamada (s) ou nº do contrato: 85991808789

Protocolo: 194313747

Nome do Procon ou órgão reclamante: PROCON MUNICIPAL MARACANAÚ

Agradeço por esperar a nossa resposta!

MARIA INES MACIEL GOMES, conforme contato telefônico realizado em 16/09/2025, às 10h21min, através do Telefone 85991808789, realizamos as ações abaixo:

Identificado o número 85991808789 Conta - 179787806, vinculado ao plano Controle ON+ 3.0 15GB + 5GB YouTube, no valor de R\$ 60,34.

Anteriormente, era cobrado o valor de R\$ 54,90 e, conforme notificado na fatura com vencimento em 05/07/2025, o plano anterior foi descontinuado. Por esse motivo, realizamos a atualização do plano Claro Móvel, passando a vigorar uma nova oferta com mais internet e benefícios adicionais para melhor conectividade.

Conforme previsto no regulamento vigente, não foram identificadas irregularidades. Diante disso, foi ofertado à consumidora um desconto sobre o valor do plano, válido por 12 meses, mantendo a cobrança de R\$ 54,90 durante esse período. No entanto, a oferta não foi aceita, sendo solicitado o



cancelamento do plano.

Dessa forma, conforme solicitado, realizamos o cancelamento do plano sem ônus à consumidora, e o número encontra-se ativo no segmento pré-pago.

Visando à conclusão positiva da demanda apresentada, realizamos a isenção da fatura gerada com vencimento em 05/09/2025, no valor de R\$ 61,60, sendo o pagamento desconsiderado. Também foi agendada a isenção da fatura com vencimento em 05/10/2025, com fechamento em 13/09, bem como a isenção de qualquer valor residual com vencimento em 05/11/2025, caso venha a ser gerado.

Portanto, orientamos que qualquer cobrança futura referente a esta conta deverá ser desconsiderada.

Telas: notificação reajuste do plano

MARI INES MACIEL GOMES R RAIMUNDO VASCONCELOS ALBUQUERQUE 571 PIRATININGA 61905-190 MARACANAU CE		Seu número Claro 85 99180 8789	Vencimento 05/07/2025
		Período de uso de 14/05/2025 a 13/06/2025	
		Veja aqui o que está sendo cobrado:	
		1. Plano Contratado	R\$ 54,90
		2. Outros Lançamentos	R\$ 1,15
		Total a pagar	R\$ 56,05
MENSAGENS IMPORTANTES:  Caro cliente, seu plano antigo foi descontinuado e por isso realizamos a atualização do seu plano Claro móvel. Agora você conta com uma nova oferta que possui mais internet e novos benefícios para ficar ainda mais conectado. Consulte detalhes do seu novo plano pelo site ou app Minha Claro.		CANAIS DE ATENDIMENTO: Acesse sua conta e outros serviços: No app Minha Claro / No Whatsapp 11999910621 Na internet - minhaclaro.claro.com.br Pelo celular *1052# / No Atendimento Claro 1052 / Ouvidoria - Ligue 08007010180 Fatura em braille ligue 1052 Deficiente auditivo ou surdo acesse www.claro.com.br/minha-claro	
1. PLANO CONTRATADO		VALOR R\$	
Oferta Conjunta Claro MIX Aplicativos Digitais Claro Controle 15GB [210]		54,90	
Serviços Incluídos no seu Plano			



MARIA INES MACIEL GOMES R RAIMUNDO VASCONCELOS ALBUQUERQUE 571 PIRATININGA 61905-190 MARACANAU CE	85 99180 8789 Período de uso de 14/06/2025 a 13/07/2025 Vencimento 05/08/2025 Veja aqui o que está sendo cobrado: 1. Plano Contratado R\$ 60,34 Total a pagar R\$ 60,34
 MENSAGENS IMPORTANTES: Caro cliente, houve uma atualização no valor do seu plano Claro móvel, conforme os termos do regulamento da sua oferta, de acordo com art. 52 da Res. 632/2014. E para valorizar o nosso relacionamento, optamos por bonificá-lo com mais internet.	 CANAIS DE ATENDIMENTO: Acesse sua conta e outros serviços: No app Minha Claro / No Whatsapp 11999910621 Na internet - minhaclaro.claro.com.br Pelo celular *1052# / No Atendimento Claro 1052 / Ouvidoria - Ligue 08007010180 Fatura em braille ligue 1052 Deficiente auditivo ou surdo acesse www.claro.com.br/minha-claro

Nos próximos 45 dias você tem um canal exclusivo de pós atendimento e caso precise basta ligar no número 0800 738 0080 de segunda a sexta feira, das 08h às 20h.

Atenciosamente

Gerência de Relacionamento ao Cliente

CLARO BRASIL

