



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00036-3

Data/Hora de Abertura: 13/02/2026 às 11:45:18

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA NAZARETH SILVA DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 169.663.173-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	26.02.0564.001.00036-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

A consumidora, que é cliente da reclamada, por um erro acabou pagando 2 vezes a mesma fatura, de dezembro de 2025. Não conseguindo contactar a empresa reclamada, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o reconhecimento da fatura paga em duplicidade, bem como o abatimento do valor na próxima fatura.



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

TRATATIVAS

13/02/2026 - **Telefone**

Fornecedor: Claro S.A.

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2602056400100036301

Reclamante/Consumidor(a): MARIA NAZARETH SILVA DO NASCIMENTO , **CNPJ/CPF:** 169.663.173-49 , **Endereço:** Rua 9 - 339 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-300 , **Telefone:** (85) 99273-2524 , **E-mail:** .

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 a Consumidora Sra. MARIA NAZARETH SILVA DO NASCIMENTO , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

A consumidora, que é cliente da reclamada, por um erro acabou pagando 2 vezes a mesma fatura, de dezembro de 2025. Não conseguindo contactar a empresa reclamada, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o reconhecimento da fatura paga em duplicidade, bem como o abatimento do valor na próxima fatura.



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

Diante da solicitação do reclamante, certifico que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Claro S.A. , que apresentou a seguinte proposta de acordo para a Consumidora onde foi reconhecida o pagamento e por consequência foi dado baixa manual no sistema. Após análise da proposta pela consumidora, esta 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. **OU** Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes desta reclamação, fica acatado o pedido da consumidora para marcação de uma audiência de conciliação.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pela atendente e pela consumidora.

Maracanaú, 13 de Fevereiro de 2026 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES (Atendente)

MARIA NAZARETH SILVA DO NASCIMENTO (Consumidor(a))