



Juiz de Fora, 17 de novembro de 2025

**CARTA AO PROCON**

**A(O) COORDENADOR(A) do PROCON MARACANAÚ- CE**

**FA Nº 2510056400100090301**

**Consumidor (a): JUCARA LIMA DE SOUSA**

**CPF: 566.413.465-87**

**Contato nº de telefone: (85) 99661-5643**

**Linha (s) reclamada (s) ou nº do contrato: 185988537**

**Protocolo de registro: 214030773**

**Resumo do Pedido:**

**Relato:**

Relata a consumidora que possui um plano junto à operadora Claro. Informa que o valor habitual de sua fatura era de R\$ 258,63 (duzentos e cinquenta e oito reais e sessenta e três centavos), com o seguro. Contudo, a fatura referente ao mês de setembro de 2025 foi emitida no valor de R\$ 371,34 (trezentos e setenta e um reais e trinta e quatro centavos), e a do mês seguinte apresentou o valor de R\$ 496,32 (quatrocentos e noventa e seis reais e trinta e dois centavos).

Sem compreender o motivo dos reajustes, a consumidora buscou atendimento junto ao Procon. O órgão entrou em contato com a operadora Claro, que informou que o último valor correspondia à inclusão de

dados móveis contratados. Diante disso, a empresa procedeu ao cancelamento dos dados móveis e corrigiu o valor da fatura para R\$ 376,32 (trezentos e setenta e seis reais e trinta e dois centavos).

A Claro ainda esclareceu que o valor maior também se devia à inclusão de dois dependentes. No entanto, a consumidora afirma que o valor de R\$ 258,63 (duzentos e cinquenta e oito reais e sessenta e três centavos), já com o seguro incluso, compreendia os dependentes mencionados, motivo pelo qual não compreende o aumento.

**Pedido: Dessa forma, requer a consumidora que o valor da fatura retorne ao montante original de R\$ 219,90 (duzentos e dezenove reais e noventa centavos), bem como o cancelamento do seguro vinculado ao plano.**

**Tratativa em fase de Audiência:**

Realizamos tentativas de contato com o(a) Sr(a). **JUCARA LIMA DE SOUSA** por meio do **(85) 99661-5643**, em dias e horários alternados, no intuito de fornecer informações sobre a providência adotada em relação ao questionamento registrado.

Porém, não obtivemos sucesso.

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Em atenção à solicitação do (a) consumidor (a), foram verificadas as devidas informações em sistema, no intento de se promover soluções plausíveis a atender ao pleito registrado.

Em análise à sua solicitação, no que se refere ao pedido formulado, esclarecemos que o cliente possui ativas as linhas 85996615643 85998290911 85992265028, vinculada à conta nº 185988537, no plano Claro Pós 75GB, sendo R\$R\$ 219,90 a linha principal 85996615643 e R\$R\$ 103,51 das duas linhas dependentes 85998290911 e 85992265028, além de um seguro no valor de R\$45,00

Tela das linhas ativas:

Tipo de Assinante	Recurso Primário	Status
Pós-Pago Tecnologia 3G	MSISDN - <a href="#">85996615643</a>	Ativo
Pós-Pago Tecnologia 3G	MSISDN - <a href="#">85998290911</a>	Ativo
Pós-Pago Tecnologia 3G	MSISDN - <a href="#">85992265028</a>	Ativo

Tela dos valores das linhas e do seguro

Seu número Claro  
85 99661 5643

Período de uso  
de 22/09/2025 a 21/10/2025

Vencimento  
15/11/2025

**Veja aqui o que está sendo cobrado:**

1. Plano Contratado	R\$ 219,90
2. Linhas Dependentes	R\$ 103,51

## 2. LINHAS DEPENDENTES

(85) 99226 5028 (85) 99829 0911

	Fidelidade até 28/03/2025		Oferta sem fidelização (prazo de permanência)	
	R\$		R\$	
Oferta Conjunta Claro MIX	R\$	50,00	R\$	53,51
Aplicativos Digitais	-		-	
Dependente com comp. Total	-		-	
<b>SUBTOTAL - LINHAS DEPENDENTES</b>	<b>R\$</b>	<b>50,00</b>	<b>R\$</b>	<b>53,51</b>

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Outros Serviços					
Descrição	Quantidade	Tarifa (R\$)	Valor Total (R\$)	Valor Cobrado (R\$)	
Seguro Proteção Móvel	1,000	45,00	45,00	45,00	
Subtotal	1			45,00	

Não constam valores em aberto

canal de pgto.		17/11/2025
s   Conta - 185988537   Doc. de Conta - 357224545   Canal de Pagto. - 357256118		
Detalhes da Conta   <a href="#">Lista de Ajustes</a>   <a href="#">Lista de Pagamentos</a>   <a href="#">Débito Direto</a>   <a href="#">Lista de Contestações</a>   <a href="#">Última Conta</a>   <a href="#">Lista de Créditos Pendentes</a>   <a href="#">Lista de Requisição de NFCOM</a>		
<b>Informações da Conta (A/R)</b>		
Tipo de Conta	Individual - Normal	
Saldo	R\$ 0,00	
Contestação	R\$ 0,00	
Saldo Isento de Cobrança	R\$ 0,00	
Status da Conta	Aberto	
Tipo de Documento	Conta	
Indicador de Isenção de Imposto		
Indicador de Perda (WO)	Regular	
Créditos não alocados	R\$ 0,00	
Créditos pendentes não utilizados	R\$ 0,00	
Créditos pendentes bloqueados	R\$ 0,00	
Débitos em aberto	R\$ 0,00	

Verificamos que na fatura com vencimento em 15/11/2025, houve ainda a cobrança de pacote de internet adicional pelo valor de R\$120,00

### 3. ITENS ADICIONAIS

(85) 99661 5643 (85) 99829 0911

Outros Serviços	R\$	45,00		
Pacote adicional de Dados 10GB - 28/09/2025			R\$	30,00
Pacote adicional de Dados 10GB - 08/10/2025			R\$	30,00
Pacote adicional de Dados 10GB - 11/10/2025			R\$	30,00
Pacote adicional de Dados 10GB - 20/10/2025			R\$	30,00
SUBTOTAL - ITENS ADICIONAIS	R\$	45,00	R\$	120,00

Informamos que a contratação de pacote de internet adicional foi feita pelo próprio cliente via SMS e APP MINHA CLARO, conforme exemplo abaixo:

CLARO S/A

Claro - Rua: José Calil Ahouagi, 722 - Centro - Juiz de Fora - MG- CEP 36060-080



Cliente: JUCARA LIMA DE SOUSA

#### Informações da Interação

Método de Contato: SMS Data de Recebimento: 12/10/2025  
Contato:  
Data Inicial: 12/10/25 00:15  
Data Final: 12/10/25 00:17

Últ Modif: atdo.automatico

12/10/2025 00:15 PDT

#### Transações Relacionadas

	Protocolo Único	Nro Atendimento	Nº Seq	MSISDN	Tipo	ID Caso	Data	Hora
	20251528389335	17115299652	1	85998290911	Solicitação		12/10/2025	00:15

MSISDN	Tipo	Tipo Cliente	Subtipo	Nome	Contato	Segmentação
(85)99829-0911	Pós-Pago 3G	Pessoa Física	Combo Multi Embratel	JUCARA LIMA DE SOUSA		

#### Sinalizações e Ações de Mkt

#### Atendimento

**Solicitação** [Visualização 360](#) Protocolo Único 20251528389335

Classificação:

Claro Conta

Serviços e Produtos

Ativação/Habilitação

Pacote de Internet (Via SMS)

Status:

Procedente

Encaminhamento:

Devido

Telefone de Retorno:

Tipo de Retorno:

Memo:

Cliente Contratou Pacote Pacote adicional de Dados 10GB

Canal de Entrada:

Nome do Contato:

SLA Regulatório  
Priorizar Atendimento: ☐

#### Local do Problema

CEP:

Estado:

Número:  OU Esquina com:

Município:  Bairro:

Endereço:

Compl:

☐ Endereço não localizado na base

Para obter o mapa favor pesquisar o "Estado", "Cidade", Logradouro e "Número" ou "Esquina Com" no botão.

Ver Mapa

#### Reatribuição

Reatribuir Para:

Reatribuir

Data da Criação: 12/10/2025 00:15 PDT

atdo.automatico

Última Modificação:

12/10/2025 00:15 PDT

atdo.automatico

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Cliente: JUCARA LIMA DE SOUSA

#### Informações da Interação

Método de Contato: Minha Claro Data de Recebimento: 08/10/2025  
Contato:  
Data Inicial: 08/10/25 07:28  
Data Final: 08/10/25 07:31

Últ Modif: atdo.automatico

08/10/2025 07:28 PDT

#### Transações Relacionadas

Protocolo Único	Nro Atendimento	Nº Seq	MSISDN	Tipo	ID Caso	Data	Hora
20251504205425	17089148938	1	85998290911	Solicitação		08/10/2025	07:28

MSISDN	Tipo	Tipo Cliente	Subtipo	Nome	Contato	Segmentação
(85)99829-0911	Pós-Pago 3G	Pessoa Física	Combo Multi Embratel	JUCARA LIMA DE SOUSA		

#### Sinalizações e Ações de Mkt

#### Atendimento

**Solicitação** [Visualização 360](#) Protocolo Único 20251504205425

Classificação: Claro Conta  
Serviços e Pacotes Adicionais  
Ativação/Habilitação  
Pacote de Internet

Status: Procedente

Encaminhamento: Devido Canal de Entrada: Site Claro

Telefone de Retorno: Nome do Contato:

Tipo de Retorno:

Memo: MinhaClaroWebPF: Solicitada contratacao do pacote de serviços [609451651] para o produto [85998290911]

SLA Regulatório  
Priorizar Atendimento: ☐

#### Local do Problema

CEP:

Estado:  Número:  OU Esquina com:

Município:  Bairro:

Endereço:

Compl:

☐ Endereço não localizado na base

Para obter o mapa favor pesquisar o "Estado", "Cidade", "Logradouro e "Número" ou "Esquina Com" no botão.

[Ver Mapa](#)

#### Reatribuição

Reatribuir Para:  [Reatribuir](#)

Data da Criação: 08/10/2025 07:28 PDT

atdo.automatico

Última Modificação:

08/10/2025 07:28 PDT

atdo.automatico

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Cliente: JUCARA LIMA DE SOUSA


#### Informações da Interação

Método de Contato: Minha Claro Data de Recebimento: 28/09/2025  
Contato:  
Data Inicial: 28/09/25 06:11  
Data Final: 28/09/25 06:12

Últ Modif: atdo.automatico

28/09/2025 06:11 PDT

#### Transações Relacionadas

Protocolo Único	Nro Atendimento	Nº Seq	MSISDN	Tipo	ID Caso	Data	Hora	Person
 20251440753428	17020402638	1	85998290911	Solicitação		28/09/2025	06:11	

MSISDN	Tipo	Tipo Cliente	Subtipo	Nome	Contato	Segmentação
(85)99829-0911	Pós-Pago 3G	Pessoa Física	Combo Multi Embratel	JUCARA LIMA DE SOUSA		

#### Sinalizações e Ações de Mkt

#### Atendimento

##### Solicitação

[Visualização 360](#)

Protocolo Único 20251440753428

Classificação: Claro Conta  
Serviços e Pacotes Adicionais  
Ativação/Habilitação  
Pacote de Internet

Status: Procedente

SLA Regulatório

Priorizar Atendimento: ☐

Encaminhamento: Devido

Canal de Entrada: Site Claro

Telefone de Retorno:

Nome do Contato:

Tipo de Retorno:

Memo: MinhaClaroWebPF: Solicitada contratacao do pacote de serviços [609451631] para o produto [85998290911]

#### Local do Problema

CEP:

Estado:

Número: OU Esquina com:

Município:

Bairro:

Endereço:

Compl:

☐ Endereço não localizado na base

Para obter o mapa favor pesquisar o "Estado", "Cidade", Logradouro e "Número" ou "Esquina Com" no botão.

[Ver Mapa](#)

#### Reatribuição

Reatribuir Para:

[Reatribuir](#)

Data da Criação: 28/09/2025 06:11 PDT

atdo.automatico

Última Modificação:

28/09/2025 06:11 PDT

atdo.automatico

Em tratativa CIP, foi ajustado o valor de R\$120,00, que se refere a cobrança do pacote adicional de dados

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



de pgto.

17/11/2025

Conta - 185988537 | Doc. de Conta - 357224545 | Canal de Pagto. - 357256118

Detalhes da Conta

Lista de Ajustes

Lista de Pagamentos

Débito Direto

Lista de Contestações

Última Conta

Lista de Créditos Pendentes

Lista de Requisição de NFCOM

Lista de Faturas ( 1 - 2 de 2 ) para conta 185988537

Data	Canal de pagamento	Nº da Fatura	Status	Valor Original	Total em contestação	Total de ajustes	Total coberto	Valor devido
05/11/2025	357256118	185988537002	Fechada	R\$ 496,32	R\$ 0,00	R\$ 120,00	R\$ 376,32	R\$ 0,00

O restante do valor de R\$376,32, a consumidora pagou em 17/11/2025

canal de pgto.

Conta - 185988537 | Doc. de Conta - 357224545 | Canal de Pagto. - 357256118

17/11/2025

Detalhes da Conta

Lista de Ajustes

Lista de Pagamentos

Débito Direto

Lista de Contestações

Última Conta

Lista de Créditos Pendentes

Lista de Requisição de NFCOM

Lista de Pagamentos ( 1 - 2 de 2 ) para conta 185988537

Data do Depósito	Processamento	NSU	Tipo	Sub-tipo	Valor	Disponível	Origem	Forma de Arrecadação	Transferir ?
17/11/2025	Confirmado Regular		Pagamento Online		R\$ 376,32	R\$ 376,32	PAGTO CLARO PAY PIX		transferir
19/10/2025	Confirmado Regular		Pagamento Online		R\$ 371,34	R\$ 371,34	PAGTO CLARO PAY PIX		transferir

Como forma de atender ao pleito da consumidora, fizemos o cancelamento do seguro em 17/11/2025

2787 Asurion Seguro Protecao Movei R\$ 45.00 CANCELADO

Em tratativa de CIP dia 03/11/2025, aplicamos um desconto, de forma que o valor do plano da linha principal fique em R\$179,90

DETALHES DA LINHA

LINHA

STATUS

ATIVO

SUBTIPO

NORMAL

PLATAFORMA

PÓS PAGO (3G)

ICCID

89550534890025602373 (4G)

ATIVAÇÃO

07/09/2023

Nº DO CONTRATO

-

ADIMPLENTE

SIM

PLANO

PLANO DE PREÇO

CLARO PÓS ON 75GB

VALOR

R\$ 219,90

TOTAL DE DESCONTO: R\$ -40,00

TOTAL MENSAL: R\$ 179,90

FIDELIZAÇÃO

INÍCIO DA VIGÊNCIA

28/03/2025

TÉRMINO DA VIGÊNCIA

27/03/2026

VALOR DA MULTA

R\$ 592,19

TIPO

APARELHO

NÍVEL DE CONTRATO

CONTRATO

OFERTA

DESCPROMO40

DATA DE EFETIVAÇÃO

03/11/2025

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Ainda em tratativa de CIP, foi inserido um bônus de 10GB de internet

NÍVEL DE CONTRATO  
CONTRATO

OFERTA  
BÔNUS DE INTERNET 10GB - PÓS

DATA DE EFETIVAÇÃO  
03/11/2025

Na linha dependente (85) 99226 5028, aplicamos um desconto de 60%, ficando pelo valor mensal de R\$20,00

Assinante	<a href="#">Des60%DepCC</a>	<a href="#">PEIDY - BREILLA DAIANE DA SILVA BATISTA</a>	Desconto relacionamento	Ativo	17/11/2025
-----------	-----------------------------	---	-------------------------	-------	------------

E na linha dependente (85) 99829 0911, aplicamos um desconto de 65%, ficando pelo valor mensal de R\$18,73

Assinante	<a href="#">Des65%DepCC</a>	<a href="#">PEIDY - BREILLA DAIANE DA SILVA BATISTA</a>	Desconto relacionamento	Ativo	17/11/2025
-----------	-----------------------------	---	-------------------------	-------	------------

Com os descontos inseridos o valor total da mensalidade para as 3 linhas será de R\$218,63.

Por liberalidade, iremos isentar a fatura com vencimento em 15/12/2025, podendo consumidora desconsiderar a cobrança.

Finda-se em conclusão que, tendo em vista as informações supracitadas, assim como os anexos probatórios inseridos, considerando os procedimentos executados para resolução da problemática vigente, **o pleiteado fora devidamente atendido.**

**Agora você cliente contará com um canal exclusivo de pós atendimento.**

O Canal "Ao Seu Lado" foi criado para atender e auxiliar você no prazo de até 45 dias após o encerramento de seu caso PROCON.

Ao ligar para nós, sua ligação será recebida pela mesma equipe que tratou seu caso e possui acesso ao seu histórico. Dessa forma, fica muito mais fácil dar continuidade ao seu atendimento, caso necessário.

**Nosso telefone de contato é 0800 738 0080 e estará disponível de segunda a sexta feira, das 08h às 20h.**

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080





Precisamos apenas lembrar que: você pode usar esse canal de atendimento somente até 45 dias após o encerramento do seu caso no PROCON.

Agradecemos a oportunidade de esclarecer o assunto e nos colocamos à disposição.

Atenciosamente

Gerência de Relacionamento ao Cliente

**CLARO BRASIL**

Several large, light gray geometric shapes are scattered across the lower half of the page, including a vertical rectangle, a diagonal rectangle, a large curved shape, and a horizontal rectangle.

---

**CLARO S/A**

---

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080

---



**CLARO S/A**

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080