

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 comprehende 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 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



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 - <u>85996615643</u>	Ativo
Pós-Pago Tecnologia 3G	MSISDN - <u>85998290911</u>	Ativo
Pós-Pago Tecnologia 3G	MSISDN - <u>85992265028</u>	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)	
Oferta Conjunta Claro MIX	R\$	50,00	R\$	53,51
Aplicativos Digitais	-	-	-	-
Dependente com comp. Total	-	-	-	-
SUBTOTAL - LINHAS DEPENDENTES	R\$	50,00	R\$	53,51

CLARO S/A



Outros Serviços	Quantidade	Tarifa (R\$)	Valor Total (R\$)	Valor Cobrado (R\$)
Descrição	1,000	45,00	45,00	45,00
Seguro Proteção Móvel	1			
Subtotal				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](#) | [Lista de Ajustes](#) | [Lista de Pagamentos](#) | [Débito Direto](#) | [Lista de Contestações](#) | [Última Conta](#) | [Lista de Créditos Pendentes](#) | [Lista de Requisição de NFCOM](#)

Informações da Conta (A/R)

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: aldo.automatico

12/10/2025 00:15 PDT

Transações Relacionadas

	Protocolo Único	Nro Atendimento	Nº Seq	MSISDN	Tipo	ID Caso	Data	Hora
	20251528389335	17115299652	1	185998290911	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:

SLA Regulatório

Priorizar Atendimento:

Status:

Encaminhamento: Canal de Entrada:

Telefone de Retorno:

Nome do Contato:

Tipo de Retorno:

Memo: Cliente Contratou Pacote Pacote adicional de Dados 10GB

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:

SLA Regulatório
Priorizar Atendimento:

Status:

Encaminhamento:

Canal de Entrada:

Telefone de Retorno:

Nome do Contato:

Tipo de Retorno:

Memo:
MinhaClaroWebPF: Solicitada contratacao do pacote de serviços [609451651] 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: 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

Person							
	Protocolo Único	Nro Atendimento	Nº Seg	MSISDN	Tipo	ID Caso	Data
	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
Serviço e Pacotes Adicionais
Ativação/Habilitação
Pacote de Internet
Status: Procedente
Encaminhamento: Devido
Telefone de Retorno:
Tipo de Retorno:
Memo: MinhaClaroWebPF: Solicitada contratação do pacote de serviços [609451631] 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: 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.

| 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 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 Movel 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

(85) 99661-5643

JUCARA LIMA DE SOUSA

**LINHA****STATUS**

ATIVO

ATIVAÇÃO

07/09/2023

SUBTIPO

NORMAL

Nº DO CONTRATO

-

PLATAFORMA

PÓS PAGO (3G)

ADIMPLENTE

SIM

ICCID

89550534890025602373 (4G)

**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

DESCPROM040

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	OFERTA	DATA DE EFETIVAÇÃO
CONTRATO	BÔNUS DE INTERNET 10GB - PÓS	03/11/2025

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

Assinante	Des60%DepCC	PEIDY - BREILLA DAIANE DA SILVA BATISTA	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	Des65%DepCC	PEIDY - BREILLA DAIANE DA SILVA BATISTA	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

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
