



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00008-3

Data/Hora de Abertura: 02/09/2025 às 15:31:46

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LIGIA LIBANIA DO NASCIMENTO PEROBA

CPF do Consumidor: 509.979.803-97

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	25.09.0564.001.00008-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

A consumidora relata que adquiriu um chip da operadora Claro nas Lojas Americanas por volta de novembro de 2024, com o número 85 99426-0632. Ao chegar em sua residência, ao tentar desbloquear o chip para cadastrar o WhatsApp, constatou que o referido número já possuía um WhatsApp ativo. Diante disso, dirigiu-se tanto à loja das Lojas Americanas quanto à Claro para solicitar o cancelamento do chip, sendo orientada a realizar o cancelamento por meio de contato telefônico. Contudo, o cancelamento não foi efetivado.



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

Mensalmente, a consumidora tem recebido cobranças no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) em sua fatura, apesar de não estar utilizando o chip. Em busca de esclarecimentos, a consumidora procurou o Procon, que entrou em contato com a Claro e foi informado que o chip adquirido trata-se de um serviço pré-pago, e não pós-pago. Mesmo após essas informações, as cobranças continuam sendo debitadas em seu cartão de crédito.

Inconformada com a situação e sem obter uma solução definitiva, a consumidora voltou a buscar o Procon para intermediar uma resolução.

Pedido:

Diante do exposto, requer o cancelamento imediato do chip em questão, bem como o estorno dos valores indevidamente cobrados até a presente data.

TRATATIVAS

02/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta