



Juiz de Fora, 02/09/2025.

Número da reclamação (FA ou CIP): 25.10.0564.001.00090-301

Consumidor (a): Juçara Lima de Sousa

CPF: 566.413.465-87

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

Protocolo: 209793323

Nome do Procon: Procon Municipal de Maracanaú

Agradeço por esperar a nossa resposta!

Juçara Lima de Sousa, realizamos tentativas de contato em telefônico e WhatsApp, e não tivemos sucesso.

1º) Número (85) 99661-5643 em 07/11/2025 às 11h43min;

2º) Número (85) 99661-5643 em 10/11/2025 às 09h09min;

3º) Número (85) 99661-5643 em 10/11/2025 às 14h27min.

Em análise à sua solicitação, no que se refere ao pedido formulado, esclarecemos que, a cliente possuía as linhas (85) 99661-5643, (85) 99226-5028 e (85) 99829-0911, vinculadas à conta Combo Multi Claro nº 181644662, sob o plano Claro Pós 75GB (75GB do plano + 75GB de internet bônus Multi + 75GB de Extraplay), com ligações ilimitadas, no valor de R\$ 219,90 (duzentos e dezenove reais e noventa centavos), além da contratação adicional do Seguro Proteção Móvel, no valor de R\$ 45,00 (quarenta e cinco reais).

Conforme mencionado, o plano móvel fazia parte do Combo Multi, vinculado ao contrato Claro Residencial nº 021/19229055-1. De acordo com as características da oferta, havia duplicação da franquia principal de internet e gratuidade de até dois dependentes, conforme a franquia escolhida.

Em 22/08/2025, por meio da ocorrência nº 966747233, foi identificado que o contrato Claro Residencial nº 021/19229055-1 encontrava-se desconectado/cancelado. Dessa forma, o cliente deixou de fazer parte da oferta Combo Multi.

Conforme previsto no regulamento da oferta Combo Multi da Claro, os benefícios promocionais concedidos — como descontos na mensalidade, gratuidade de dependentes e franquia de internet ampliada — estão condicionados à manutenção ativa de todos os serviços que compõem o combo, incluindo o contrato residencial (Claro NET Virtua, Claro TV ou Claro Fone).

Ao cancelar qualquer um dos serviços integrantes do Combo, especialmente o contrato residencial, a composição da oferta é desconfigurada. Com isso, o cliente deixa de fazer parte do Combo Multi, e os benefícios promocionais vinculados à oferta são automaticamente encerrados, conforme cláusulas contratuais e regulamento da promoção.

Dessa forma, as linhas móveis foram migradas para um plano individual, no qual não se aplicam as mesmas condições promocionais. Assim, a cliente deixou de contar com a duplicação da franquia principal de internet e com a gratuidade de dependentes. No plano individual, os valores praticados seguem os termos do contrato vigente, podendo haver reajuste da mensalidade, conforme previsto no Art. 52 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 632/2014 da Anatel).

Reforçamos que todas as alterações foram realizadas conforme os regulamentos disponíveis publicamente, visando garantir a transparência e o cumprimento das condições acordadas no momento da contratação. Assim, na mesma data (22/08/2025), as linhas foram migradas para a conta Claro Individual nº 185988537.

No plano individual, o equivalente contratado foi o Claro Pós ON 75GB + 75GB de franquia Extraplay + ligações ilimitadas, no valor de R\$ 219,90 (duzentos e dezenove reais e noventa centavos), sendo que cada dependente passou a ter o custo de R\$ 53,51 (cinquenta e três reais e cinquenta e um centavos). Por acordo comercial, a cliente recebeu um desconto de R\$ 40,00 (quarenta reais) e um bônus de 10GB, ambos válidos por 12 meses (até 22/08/2026). A contratação adicional do Seguro Proteção Móvel, no valor de R\$ 45,00 (quarenta e cinco reais), foi mantida.

Para o contrato Claro Individual nº 185988537, não há oferta de gratuidade de dependentes, em razão da condição comercial vigente. Além disso, as faturas incluem a cobrança de pacotes adicionais de dados adquiridos



mediante confirmação via protocolo. O uso dessas linhas é considerado consentido pela titular.

Dessa forma, não foram identificadas irregularidades nas cobranças das faturas, uma vez que a contratação dos serviços adicionais foi realizada diretamente pelo usuário da linha. Por questões de segurança e privacidade, esses serviços só podem ser ativados mediante solicitação expressa, por meio dos canais oficiais da operadora ou diretamente no portal do serviço. Novas cobranças poderão ocorrer caso haja novas contratações.

Portanto, não há possibilidade de contestação dos valores pagos ou de faturas em aberto, uma vez que não foram identificadas inconsistências que justifiquem o encaminhamento ao setor financeiro.

Diante do exposto, requer-se que o processo em epígrafe seja arquivado, levando em consideração a inequívoca demonstração dos esclarecimentos prestados, determinando-se sua consequente baixa no registro de processos ativos por este órgão.

As informações deste atendimento foram registradas no protocolo 209793323 e caso haja dúvidas ou uma nova solicitação sobre a reclamação, possuímos o Canal “Ao Seu Lado”.

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