

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00009-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor NAZARENO FERREIRA DO NASCIMENTO em face do fornecedor CLARO S.A, na qual informa que em meados de junho, foi vítima de roubo, ocasião em que teve subtraído seu aparelho telefônico acompanhado de o chip nele inserido. Contudo, ao comunicar o fato a reclamada e requerer o cancelamento do referido chip, não obteve resposta satisfatória. Desde então, o consumidor continua a receber faturas referentes aos serviços vinculados ao chip subtraído. Ademais, em todas as tentativas de contato telefônico com a reclamada para esclarecimentos, foi atendido de forma inadequada, recebendo apenas respostas insatisfatórias. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita esclarecimentos acerca do atendimento prestado, considerado ineficaz, e solicita o imediato cancelamento do chip.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o consumidor apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, p.17. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 22 de setembro de 2025.



Documento assinado digitalmente

KARLYANE BARROS DA SILVA

Data: 30/09/2025 08:49:16-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na manifestação administrativa da consumidora, p.17, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de setembro de 2025.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 29/09/2025 14:21:22-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú