



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: 25.07.0564.001.00061-3

Data/Hora de Abertura: 21/07/2025 às 15:42:17

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: ARIELE DE ARAÚJO SILVA

CPF do Consumidor: 080.126.853-29

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	25.07.0564.001.00061-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

A consumidora relata que, durante visita ao shopping, entrou em uma loja das Casas Bahia, onde havia um representante da operadora Claro oferecendo uma promoção: ao adquirir um aparelho celular vinculado a um plano da Claro, o cliente receberia um desconto de R\$ 200,00 (duzentos reais) no valor do aparelho.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Na ocasião, a consumidora estava com dois cartões em mãos, sendo um de sua irmã e outro de sua avó. Foi informada que seriam necessários os documentos das duas titulares para concluir a operação. A consumidora, então, se dirigiu para buscar os documentos da avó e retornou à loja para finalizar o procedimento.

Após o cadastro e formalização da compra, a vendedora informou que apenas um plano havia sido contratado, e ainda garantiu que o plano poderia ser cancelado em até 30 dias, caso a consumidora desejasse.

No entanto, ao receberem as faturas, tanto sua irmã quanto sua avó identificaram que havia cobranças ativas nas duas linhas, contrariando a informação prestada pela vendedora. A consumidora tentou entrar em contato com a operadora para solicitar o cancelamento das linhas, mas não obteve êxito.

A consumidora reforça que não autorizou contratação em duplicidade, confiando nas informações repassadas pela representante da Claro. Assim, solicita a intermediação do PROCON para a resolução da situação.

Pedido:

O cancelamento imediato das linhas de números (85) 99237-4347 e (85) 99233-7951;

A restituição integral dos valores já descontados, bem como a suspensão de futuras cobranças, tendo em vista que a contratação se deu mediante informação equivocada por parte da vendedora;

Esclarecimentos formais sobre os cadastros realizados e as condições contratuais efetivadas, com envio de cópias de toda a documentação assinada.

TRATATIVAS

21/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta

Resposta do Fornecedor - Claro :

Juiz de Fora, 30/07/2025.

Número da reclamação (FA ou CIP): 25.07.0564.001.00061-301 Consumidor (a): ARIELE DE ARAUJO SILVA

CPF: 080.126.853-29

Linha (s) reclamada (s) ou nº do contrato: 85992374347



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Protocolo: 181420371

Ao Procon Maracanaú!

Agradeço por esperar a nossa resposta!

Em atenção ao relato de nosso (a) cliente no processo em referência, informamos que realizamos contato com o (a) Sr. (a) ARIELE DE ARAUJO SILVA através do telefone 84989961091 em 29/07/2025 às 09h:42min e às 14h:01min, 30/07/2025 09h:21min, sem sucesso. Após análise em sistema, foi identificado que o cliente possui duas linhas habilitadas no plano Controle Fácil ON+ 15GB + 5GB, conforme abaixo: Linha 85992374347 – Valor mensal: R\$ 59,90 Linha 85992337951 – Valor mensal: R\$ 59,90 Ação Realizada: Conforme solicitado em atendimento via Procon, foi realizado: Cancelamento dos serviços das duas linhas. Solicitação de estorno referente às cobranças indevidas. Prazo de Atendimento: O prazo para conclusão da solicitação pela administradora é de até 15 dias úteis, podendo o estorno ser realizado em até 2 faturas, conforme o fechamento do ciclo.

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