



Juiz de Fora, 26/09/2025.

Número da reclamação (FA ou CIP): 25.09.0564.001.00060-301

Consumidor (a): José Augusto de Melo Silva

CPF: 058.120.973-72

Linha (s) reclamada (s) ou nº do contrato: (85) 99234-9142

Protocolo: 197128382

Nome do Procon: Procon Municipal de Maracanaú

Agradeço por esperar a nossa resposta!

José Augusto de Melo Silva, realizamos tentativas de contato em telefônico e WhatsApp, e não tivemos sucesso.

1º) Número (85) 99297-8501 em 24/09/2025 às 14h31min;

2º) Número (85) 99297-8501 em 25/09/2025 às 16h07min;

3º) Número (85) 99297-8501 em 26/09/2025 às 09h00min.

Em análise à sua solicitação, no que se refere ao pedido formulado, esclarecemos que o cliente esteve na loja de varejo do Grupo Casas Bahia S.A., em 03/05/2024, e realizou a habilitação da linha (85) 99234-9142 no plano Claro Controle Fácil ON 15GB 2.0, no valor de R\$ 49,90 (quarenta e nove reais e noventa centavos), com cobrança no cartão Visa final 4354.

O plano foi ativado por meio do protocolo nº 2024702921827, e o cartão de crédito Visa final 4354 foi cadastrado para pagamento mensal do serviço. Informamos que o plano Claro Controle Fácil não possui contrato físico. A adesão é realizada mediante aceite em loja de varejo, após a concessão das informações pessoais e do cartão de crédito, autorizando o débito mensal do valor contratado.

A operadora passa a ter acesso às informações a partir do momento em que o cliente fornece dados sigilosos e intransferíveis de sua responsabilidade, como CPF, número do cartão de crédito e código RCV para compras online. A ativação pode ser realizada em lojas próprias, agentes autorizados, distribuidores de recarga e lojas de varejo.



Ao consultar o histórico de atendimento da linha, localizamos o protocolo nº 20251290214346, registrado em 03/09/2025, no qual foi concluído o cancelamento do plano Controle Fácil. Após essa data, não há registros de cobranças lançadas no cartão do cliente por parte da Claro.

Com o objetivo de buscar a resolução e após o esclarecimento dos fatos, realizamos, por acordo comercial, o estorno dos valores cobrados no período de 03/06/2024 a 03/08/2025. Reiteramos que o estorno será efetuado no mesmo cartão em que as cobranças foram realizadas.

A solicitação de estorno foi registrada em 26/09/2025 no cartão Visa final 4354, e o prazo para processamento pela adquirente do cartão é de até 15 dias, podendo o crédito ocorrer em até dois ciclos, conforme o faturamento do cartão de crédito.

Reiteramos que, ao optar por ativar ou reativar o serviço Controle Fácil, o cliente declara estar ciente das condições de contratação previamente apresentadas. Dessa forma, não será possível realizar contestação futura referente à ativação ou às cobranças relacionadas ao serviço, uma vez que a recontração é feita de forma consciente e voluntária.

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 197128382 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

