

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100073301

Eu, **Periguari Machado de Carvalho**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor Periguari Machado de Carvalho relata ter recebido uma cobrança da empresa Claro, referente ao ano de 2024, a qual afirma desconhecer. Informa, ainda, que a cobrança está vinculada a um endereço localizado no bairro Papicu, onde declara nunca ter residido.

Diante da reclamação, o PROCON entrou em contato com a empresa Claro para verificar a origem da cobrança. Em atendimento, a empresa informou que teria sido contratado um plano Claro Residencial, encaminhando o respectivo contrato, supostamente assinado pelo consumidor, bem como um comprovante de residência em seu nome.

A empresa orientou o consumidor a registrar um Boletim de Ocorrência (B.O.), em razão de não reconhecer a contratação, e a encaminhar, juntamente com seu documento de identificação, comprovantes de residência referentes aos meses de novembro e dezembro de 2023 e janeiro de 2024, a fim de comprovar o local onde efetivamente residia no período mencionado.

Foi informado, ainda, que os documentos deveriam ser encaminhados no prazo de 48 horas, tendo a atendente informado que entraria em contato com o consumidor por meio do WhatsApp para possibilitar o envio da documentação.

O atendimento realizado junto à empresa Claro ficou registrado sob o protocolo nº 312712576.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a anulação da cobrança realizada em seu nome, bem como o fornecimento de cópia do contrato ou da documentação utilizada para a efetivação da referida contratação junto à reclamada.

DATA DE RETORNO: 08/09/2026, às 09:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 28 de Agosto de 2026.

Consumidor(a): Periquari Machado de Carvalho
Periquari Machado de Carvalho