

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00061-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação registrada pela consumidora Ariele de Araújo Silva, em face da fornecedora Claro S/A, através do qual aduz que, ao adquirir um aparelho celular com plano da Claro em loja das Casas Bahia, foi informada de que apenas uma linha seria contratada e que o plano poderia ser cancelado em até 30 dias. No entanto, foram ativadas duas linhas vinculadas aos cartões de sua irmã e avó, sem autorização. Ao tentar cancelar, não obteve êxito. Assim, a consumidora recorreu a este órgão na tentativa de solucionar a questão de forma amigável, solicitando esclarecimentos acerca da contratação não autorizada e providências para o cancelamento das linhas e restituição dos valores cobrados.

Compulsando os autos, verifica-se, conforme Manifestação do Consumidor à fl. 31, que em data anterior à audiência de conciliação a consumidora solicitou o cancelamento de sua audiência devido ter sua demanda atendida, requerendo também, o arquivamento do processo. Por conseguinte, após a realização da audiência de conciliação, não foi constatada nenhuma violação ao andamento processual, tendo por consequência a orientação de arquivamento. Diante disso, a reclamação é considerada como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhando à Diretora Executiva para análise e determinação

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 29 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EXTRA PROCON** entre as partes conforme fl. 31 determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 29 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú