PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100073301

Data de retorno do consumidor(a): 08/09/2026
Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)
Consumidor(a): Periguari Machado de Carvalho
CNPJ/CPF: 122.395.773-04
Endereço: Rua 115 - 520 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-150
Telefone: (85) 98837-0768

DADOS DO FORNECEDOR
Razão Social: Claro
Nome Fantasia: Claro
CPF/CNPJ: 40.432.544/0001-47
Endereço de Correspondência: Rua José Calil Ahouagi - 722 - Centro - Juiz de Fora - MG - 36060-080
Telefone Institucional: 0800 738 0080
E-mail Institucional:

DOS FATOS
O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 28 de Agosto de 2026 .

____
Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

____
Periguari Machado de Carvalho - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura):______________________