



Juiz de Fora, 15 de outubro de 2025.

Ao (a) Coordenador (a) do PROCON
FA Nº 25.09.0564.001.00060-301

E-mail: procon@maracanaue.ce.gov.br

Endereço: Rua 4, 370

Bairro: Jereissati I

Cidade: Maracanaú Estado: CE

Consumidor (a): JOSE AUGUSTO DE MELO SILVA
CPF: 058.120.973-72
Contato nº de telefone: (85) 99297-8501
Linha (s) reclamada (s) ou nº do contrato: 85992349142
Protocolo de registro: 200467235
Endereço: Rua Luis Gonzaga dos Santos, 1501
Bairro: Pajuçara
Cidade: Maracanaú Estado: CE
E-mail cliente: joseaugustosilva438@gmail.com

Resumo do Pedido:

O consumidor informa que, em dezembro de 2024, adquiriu um aparelho celular e, na ocasião, foi-lhe oferecido um chip da operadora Claro, o qual não tinha interesse em contratar, mas permaneceu com ele por vir acompanhado do aparelho. Ressalta que nunca utilizou o referido chip, uma vez que já possuía outro número ativo.

Posteriormente, constatou que estavam sendo realizados descontos em seu cartão de crédito referentes a um plano vinculado ao número (85) 99234-9142, contrato este que afirma nunca ter solicitado.

Diante disso, procurou a operadora Claro na loja com o intuito de cancelar a cobrança e obter cópia do contrato, mas não obteve êxito.

COM CONTATO

Realizamos tentativa de contato com o(a) **Sr(a). JOSE AUGUSTO DE MELO SILVA**, por meio do telefone **(85) 99297-8501** em **10/10/2025 às 08:31**, no intuito de fornecer informações sobre a providência adotada em relação ao questionamento registrado.

Em atenção à solicitação do(a) consumidor(a), foram verificadas as devidas informações em sistema, no intento de se promover soluções plausíveis a atender ao pleito registrado.

Em análise, identificou-se que o(a) reclamante possui vínculo para com a reclamada pela prestação dos serviços móveis. O contrato cadastrado sob código 151907520, consta atualmente com status de cancelado.

- Tela comprobatória – Contrato:

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Nome da Conta	Conta	Status
JOSE AUGUSTO DE MELO SILVA	<u>151907520</u>	Cancelada

Constatamos que a conta móvel de final 7520 possuía a linha 85992978501 no plano Controle ON 15GB, a qual foi cancelada em 13/08/2024, deixando em aberto as faturas de 08/2024 e 09/2024.

Data	Canal de pagamento	Nº da Fatura	Status	Valor Original
10/09/2024	326374334	151907520029	Aberta	R\$ 41,74
12/08/2024	326374334	151907520028	Aberta	R\$ 44,74

Localizamos também o numero reclamado de final 9142 ativado em 09/02/2024 no plano Claro Controle Fácil ON 15GB. O pagamento do mesmo foi cadastrado via cartão de credito VISA final 4354.

CANCELADO

85 99234-9142

25442-1 - CONTROLE FACIL ON 15GB 2.0

Apps ilimitados:

Benefícios Inclusos:

Insta reforçar que em atendimento junto a Claro, o ressarcimento de todos os meses cobrados nessa linha foi efetuado com êxito diretamente via cartão de credito.

03/06/2024 02:27:15	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	**** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/07/2024 03:12:42	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	**** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/08/2024 03:00:25	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	**** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/09/2024 02:53:32	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	**** 4354	SUCESSO	ESTORNADO

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



03/10/2024 02:32:57	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/10/2024 02:32:57	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/11/2024 02:19:38	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/12/2024 02:30:04	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/01/2025 02:28:22	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/02/2025 02:54:55	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/03/2025 03:30:18	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/04/2025 02:48:22	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/05/2025 03:13:43	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/06/2025 02:56:24	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/06/2025 02:56:24	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$49,90	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO
03/08/2025 03:46:15	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$54,84	 **** 4354	SUCESSO	ESTORNADO

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Finda em conclusão que, tendo em vista as informações supracitadas, assim como os anexos probatórios inseridos, considerando os procedimentos executados para resolução da problemática vigente, o pleiteado fora devidamente atendido.

Agora você cliente contará com um canal exclusivo de pós atendimento.

O Canal "Ao Seu Lado" foi criado para atender e auxiliar você no prazo de até 45 dias após o encerramento de seu caso PROCON.

Ao ligar para nós, sua ligação será recebida pela mesma equipe que tratou seu caso e possui acesso ao seu histórico. Dessa forma, fica muito mais fácil dar continuidade ao seu atendimento, caso necessário.

Nosso telefone de contato é 0800 738 0080 e estará disponível de segunda a sexta feira, das 08h às 20h.

Precisamos apenas lembrar que: você pode usar esse canal de atendimento somente até 45 dias após o encerramento do seu caso no PROCON.

Agradecemos a oportunidade de esclarecer o assunto e nos colocamos à disposição.

Atenciosamente

Gerência de Relacionamento ao Cliente

CLARO BRASIL



CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080