

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100081301

Eu, **LIGIA LIBANIA DO NASCIMENTO PEROBA**, 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:

A Reclamante relata que adquiriu um chip da operadora Claro nas Lojas Americanas por volta de novembro de 2024, vinculado ao número (85) 99426-0632. Ao tentar ativar o produto em sua residência para cadastrar o aplicativo WhatsApp, constatou que o referido número já se encontrava ativo e em uso por outra pessoa.

A consumidora dirigiu-se aos estabelecimentos da Lojas Americanas e da Claro para solicitar o cancelamento imediato do chip, oportunidade em que foi orientada a efetuar o procedimento via atendimento telefônico. Contudo, apesar de ter seguido as instruções fornecidas, o cancelamento não foi operacionalizado de imediato pela operadora.

A partir de então, a consumidora passou a ser surpreendida mensalmente com cobranças no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) debitadas automaticamente em seu cartão de crédito, sem que jamais tenha conseguido utilizar os serviços. Ao buscar o Procon para mediação prévia, a Claro informou que o plano contratado tratava-se de linha pré-paga, contudo a demanda não foi resolvida e os débitos não autorizados continuaram sendo lançados na fatura do cartão de crédito da consumidora.

Posteriormente, a operadora promoveu o cancelamento da linha telefônica, contudo deixou de efetuar o devido estorno e a devolução dos montantes indevidamente retidos. Diante da ausência de solução definitiva e da retenção indevida dos valores, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão.

Pedido:

Requer a consumidora, que a reclamada:

Promova a restituição/estorno integral dos valores indevidamente cobrados e debitados no cartão de crédito da consumidora a título de mensalidade da linha (85) 99426-0632, desde o momento da compra até a data da última cobrança.

DATA DE RETORNO: 04/11/2026, às 10:00 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, 21 de Outubro de 2026.

Consumidor(a): 
LIGIA LIBANIA DO NASCIMENTO PEROBA