



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2509056400100060301

Reclamante/Consumidor(a): JOSÉ AUGUSTO DE MELO SILVA , **CNPJ/CPF:** 058.120.973-72 , **Endereço:** Rua Luís Gonzaga dos Santos - 1501 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-600 , **Telefone:** (85) 99297-8501.

Reclamado/Fornecedor: Claro S.A. , **CPF/CNPJ:** 40.432.544/0001-47 , **Endereço:** Rua José Calil Ahouagi - 722 - Centro - Juiz de Fora - MG - 36060-080, **Email:** audienciavirtual@gondimadv.com.br.
ramon.ayats@gondimadv.com.br.

Ao(s) 20 de Outubro de 2025 às 09h45 na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350 , perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). JOSÉ AUGUSTO DE MELO SILVA, inscrito no CPF sob nº 058.120.973-72 e o(s) Fornecedor(es) Claro S.A., inscrito no CNPJ sob nº 40.432.544/0001-47, representado pelo(a) Sr(a). RAMON AYATS RIBEIRO VERDAGUER, inscrito no CPF sob nº 000.934.397-09.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Claro S.A. , o(a) Sr(a).RAMON AYATS RIBEIRO VERDAGUER, este informa que, 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. Constatamos que a conta móvel de final 7520 possuía a linha 85992978501 no plano Controle ON 15GB. O plano em questão, foi cancelado em 13/08/2024 e a linha passou a operar na modalidade pré-paga (PREZÃO) , deixando em aberto as faturas de 08/2024 e 09/2024. 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. 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. 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.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). JOSÉ AUGUSTO DE MELO SILVA, este informa que não aceita os esclarecimentos apresentados pelo preposto da reclamada, requer, portanto, o pagamento integral dos valores referentes aos descontos realizados em conta corrente de sua titularidade, qual seja: **Banco Bradesco, Agencia: 2999-8 Conta: 0021288.**

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.
E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), como o cancelamento da linha de nº 85-99234-9142, bem como informou que os valores já foram estornados em sua fatura, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos e substabelecimento.

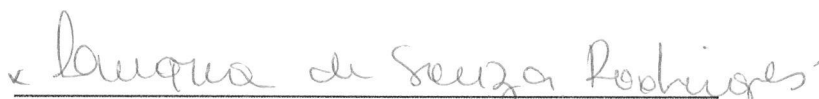
O Consumidor(a) por sua vez informa que recorreá as vias judiciais.

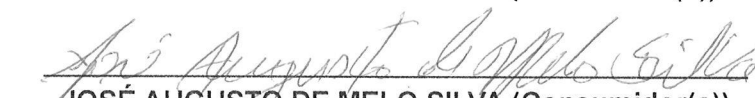
Dito isto, e **RESTANDO INFRUTÍFERA** a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 20 de Outubro de 2025 .


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))


JOSÉ AUGUSTO DE MELO SILVA (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL
RAMON AYATS RIBEIRO VERDAGUER(Preposto(a))
Claro S.A. (Fornecedor)

Mensagens na chamada

Você pode enviar uma mensagem por e-mail, mas não poderá enviar uma mensagem por áudio ou vídeo. Quando você estiver na chamada, não poderá mais acessar este chat.

Ramon Ayala 04:48

Em atenção a solicitação desta consultoria, foram verificadas as devidas informações em relação ao envio de se promover soluções plausíveis a atender ao plano registrado. Em análise, identificou-se que não houve registro pessoal vinculado para com a reclamada pela prestação dos serviços móveis. O contrato cadastrado sob o código 101001650, consta atualmente com status de cancelado. Constatamos que o contrato móvel da linha 7520 possui a linha 05992978501 no plano Controle OM 15GB, a qual foi cancelada em 12/03/2024, deixando em aberto as faturas de 03/2024 e 04/2024. Localizamos também o número registrado da linha 9142 ativado em 03/02/2024 no plano Claro Controle Fácil OM 15GB. O pagamento do mesmo foi confirmado via cartão de crédito VISA final 4354. Isso reforça que em atendimento junto a Claro o resarcimento de todos os meses cobrados nesse linha foi efetuado com êxito diretamente via cartão de crédito. Fim de conclusão que, tendo em vista as informações supracitadas, segue como os anexos probatórios inseridos.

Enviar uma mensagem