



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2610056400100081301

Data de retorno do consumidor(a): 03/11/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LIGIA LIBANIA DO NASCIMENTO PEROBA

CNPJ/CPF: 509.979.803-97

Endereço: Rua 110B - 110 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-380

Telefone: (85) 98801-3975

E-mail: ligia.libania@hotmail.com

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:

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



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

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:

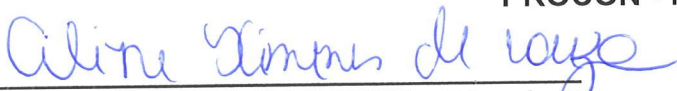
Requer a consumidora, que a reclamada:

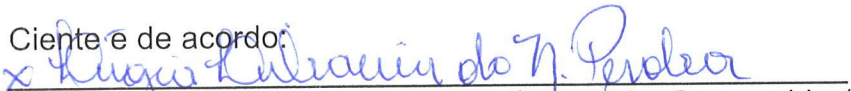
Promova a restituição/estorno integral dos valores indevidamente cobrados e debitados no cartão de crédito da consumidora a título de mensalidade da linha (85) 99426-0632, desde o momento da compra até a data da última cobrança.

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, 21 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

LIGIA LIBANIA DO NASCIMENTO PEROBA - Consumidor(a)



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

Recebido por(assinatura): _____