



Juiz de Fora, 11/09/2025.

Número da reclamação (FA ou CIP): 25.09.0564.001.00008-301

Consumidor (a): Ligia Libania do Nascimento Peroba

CPF: 509.979.803-97

Linha (s) reclamada (s) ou nº do contrato: (85) 99426-0632

Protocolo: 192739635

Nome do Procon: Procon Municipal de Maracanaú

Agradeço por esperar a nossa resposta!

Ligia Libania do Nascimento Peroba, conforme contato via WhatsApp (Ticket #160236), através do telefone (85) 98801-3975 iniciado em 09/09/2025 às 10h28min e encerrado em 11/09/2025 às 08h22min, realizamos as ações abaixo.

Em resposta à sua solicitação, informamos que a reclamação refere-se à linha (85) 99426-0632, de titularidade de Isadora Libania do Nascimento Peroba, a qual foi identificada pela solicitante como sendo sua filha.

A linha foi habilitada em 14/11/2024, por meio do protocolo 20241666503313, gerado no site da Claro. Na mesma ocasião, foi realizado o cadastro da recarga programada, funcionalidade desenvolvida para oferecer mais praticidade e segurança aos clientes dos planos Claro Pré-pago.

Nessa modalidade, o cliente escolhe o valor da recarga e a periodicidade desejada (mensal, quinzenal, semanal etc.), e a cobrança é feita diretamente no cartão de crédito cadastrado. A renovação da recarga somente ocorre mediante aceite do cartão, ou seja, é necessário que o cartão esteja válido, com limite disponível e autorizado para que a transação seja concluída com sucesso.

A ativação da recarga programada pode ser feita de forma simples e rápida pelos seguintes canais:

- App Minha Claro: Acesse o aplicativo, selecione a opção “Recarregar”, digite o número Claro e siga as instruções para configurar a recorrência.





- Site Claro Recarga: Informe o número da linha, escolha o valor da recarga e cadastre um cartão de crédito válido para que a cobrança seja feita automaticamente.
- WhatsApp da Claro: Envie a mensagem “Recarga Programada” para o número (11) 99991-0621 e siga as orientações.

Ressaltamos que a operadora só tem acesso às informações do cartão de crédito após o fornecimento voluntário dos dados pela cliente, como CPF, número do cartão e código de segurança (CVV), os quais são sigilosos e intransferíveis.

Ao consultar o histórico de atendimento da linha, não foi localizado protocolo com solicitação de cancelamento da linha ou da recarga programada, não havendo, portanto, irregularidades nas cobranças efetuadas.

Com o objetivo de resolver a situação e após os devidos esclarecimentos, em 09/09/2025, realizamos o cancelamento da recarga programada, conforme protocolo M4USD-247496.

Reiteramos que para manter a linha ativa e em uso, basta realizar recargas regulares. Caso não seja realizada novas recargas, a linha será cancelada automaticamente.

Além disso, como acordo comercial, foi realizado o estorno do valor de R\$ 30,00 (trinta reais), referente às cobranças efetuadas nas seguintes datas: 14/12/2024, 14/01/2025, 14/04/2025, 14/05/2025, 14/06/2025 e 14/07/2025. Reiteramos que não houve cobrança nos meses não citados, e que não é possível realizar estorno superior a seis mensalidades.

A solicitação de estorno foi registrada em 09/09/2025, no mesmo cartão utilizado para os pagamentos. O prazo para processamento pela administradora do cartão é de até 15 dias, podendo o crédito ser efetivado em até dois ciclos de faturamento, conforme as regras da operadora do cartão de crédito.

Diante do exposto, requer-se que o processo em epígrafe seja arquivado, levando em consideração a inequívoca demonstração dos esclarecimentos prestados, determinando-se sua consequente baixa no registro de processos ativos por esse órgão.



As informações deste atendimento foram registradas no protocolo 192739635 e caso haja dúvidas ou uma nova solicitação sobre a reclamação, possuímos o Canal “Ao Seu Lado”.

Nos próximos 45 dias você tem um canal exclusivo de pós atendimento e caso precise basta ligar no número 0800 738 0080 de segunda a sexta feira, das 08h às 20h.

Atenciosamente

Gerência de Relacionamento ao Cliente

CLARO BRASIL