

**PROCON**
PROCURADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 25.09.0564.001.00060-3**Data/Hora de Abertura:** 18/09/2025 às 10:34:27**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** JOSÉ AUGUSTO DE MELO SILVA**CPF do Consumidor:** 058.120.973-72**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	25.09.0564.001.00060-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Telecomunicações**Assunto:** Telefonia Móvel Pós-paga**Problema:** Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço**Relato:**

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.

**PROCON**
PROTEÇÃO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

Não restando alternativa, dirigiu-se ao Procon para requerer providências.

Pedido:

- Cancelamento imediato das cobranças indevidas;
- Restituição integral dos valores descontados.

TRATATIVAS

18/09/2025 - Carta
Situação: Aberta