



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00031-3

Data/Hora de Abertura: 08/10/2025 às 08:37:00

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JOEL DOS SANTOS LIMA

CPF do Consumidor: 074.151.423-06

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	25.10.0564.001.00031-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

O consumidor informa que recebeu a fatura referente ao mês de setembro com valor zerado. No entanto, ao final do mesmo mês, teve sua linha telefônica bloqueada. Diante da situação, o consumidor procurou a empresa reclamada para esclarecimentos, sendo informado de que o bloqueio ocorreu em razão da referida fatura zerada, a qual, segundo a empresa, não havia sido devidamente quitada.



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

A empresa orientou o consumidor a realizar o pagamento de determinado valor para regularização da suposta dívida. Inconformado com a explicação e com a cobrança apresentada, o consumidor dirigiu-se ao PROCON, onde foi realizado contato com a empresa reclamada por meio do canal PROCOFONE.

Pedido: Durante o atendimento, foi esclarecido que toda a situação decorreu de um erro sistêmico da empresa. Na mesma ocasião, foi realizada uma negociação entre as partes.

TRATATIVAS

08/10/2025 - **Telefone**

Fornecedor: Claro S.A.

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2510056400100031301

Reclamante/Consumidor(a): JOEL DOS SANTOS LIMA , **CNPJ/CPF:** 074.151.423-06 ,
Endereço: Rua F - 300 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-060 , **Telefone:** (85) 99157-8738 ,
E-mail: dossantos071199@gmail.com .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Claro S.A. , **CPF/CNPJ:** c , **Endereço:** Rua José Calil Ahouagi - 722 - Centro - Juiz de Fora - MG - 36060-080 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). JOEL DOS SANTOS LIMA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:



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

Relato:

O consumidor informa que recebeu a fatura referente ao mês de setembro com valor zerado. No entanto, ao final do mesmo mês, teve sua linha telefônica bloqueada. Diante da situação, o consumidor procurou a empresa reclamada para esclarecimentos, sendo informado de que o bloqueio ocorreu em razão da referida fatura zerada, a qual, segundo a empresa, não havia sido devidamente quitada.

A empresa orientou o consumidor a realizar o pagamento de determinado valor para regularização da suposta dívida. Inconformado com a explicação e com a cobrança apresentada, o consumidor dirigiu-se ao PROCON, onde foi realizado contato com a empresa reclamada por meio do canal PROCOFONE.

Pedido: Durante o atendimento, foi esclarecido que toda a situação decorreu de um erro sistêmico da empresa. Na mesma ocasião, foi realizada uma negociação entre as partes.

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Claro S.A. , que apresentou a seguinte proposta de acordo para o Consumidor: Pagamento das faturas afetadas pelo erro de sistema ,com um abatimento . Após análise da proposta pelo consumidor, este aceitou e deu sua demanda como resolvida.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo atendente e pelo consumidor.

Maracanaú, 08 de Outubro de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES (Atendente)



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

JOEL DOS SANTOS LIMA (Consumidor(a))