

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00008-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LIGIA LIBANIA DO NASCIMENTO PEROBA em face do fornecedor CLARO S.A., através da qual expõe que adquiriu chip da operadora Claro nas Lojas Americanas em novembro de 2024, com o número 85 99426-0632. Entretanto, ao tentar ativar o serviço, constatou que o número já possuía WhatsApp ativo, solicitou o cancelamento do chip junto a loja e a operadora, sendo orientada a fazê-lo por telefone, sem êxito na efetivação do cancelamento. Contudo, apesar de não utilizar o serviço, vem sofrendo cobranças mensais de R\$ 30,00 reais, debitadas em seu cartão de crédito. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cancelamento imediato do chip em questão, bem como o estorno dos valores indevidamente cobrados até a presente data.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, o fornecedor esclareceu que 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 sejam realizadas 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 efetivada em até dois ciclos de faturamento, conforme as regras da operadora do cartão de crédito. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 15 de setembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 14 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora acerca do cancelamento do plano e o estorno dos valores, bem como, considerando a ausência da parte reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 14, entende-se que não há mais interesse na continuidade da demanda. Assim, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú