



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00066-3

Data/Hora de Abertura: 26/08/2026 às 09:20:34

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Telefone

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANTONIO TIMBO FARIAS

CPF do Consumidor: 246.696.103-25

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	26.08.0564.001.00066-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Móvel

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata o consumidor que possui uma linha telefônica da Claro, nº (85) 99853-5114, vinculada a plano cujo valor mensal era de aproximadamente R\$ 34,00 (trinta e quatro reais).

Aduz que, em razão de dificuldades financeiras, solicitou o cancelamento do referido plano. Contudo, foi informado de que, para efetivar o cancelamento, deveria arcar com multa no valor de R\$ 175,56 (cento e setenta e cinco reais e cinquenta e seis centavos).



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

Afirma que não possui condições financeiras para suportar o pagamento da referida multa e, diante disso, compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer o consumidor a alteração para um plano de menor valor, compatível com sua atual capacidade financeira, em substituição ao pagamento da multa rescisória.

TRATATIVAS

26/08/2026 - **Telefone**

Fornecedor: Claro S.A.

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO
TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2608056400100066301

Reclamante/Consumidor(a): ANTONIO TIMBO FARIAS , **CNPJ/CPF:** 246.696.103-25 ,
Endereço: Rua 103 - 190 RUA B - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-030 , **Telefone:** (85) 99853-5114 , **E-mail:** .

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

Reclamado/Fornecedor: Claro S.A. , **CPF/CNPJ:** 40.432.544/0001-47 , **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). ANTONIO TIMBO FARIAS , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor - Procon Maracanaú, para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

Relata o consumidor que possui uma linha telefônica da Claro, nº (85) 99853-5114, vinculada a plano cujo valor mensal era de aproximadamente R\$ 34,00 (trinta e quatro reais).

Aduz que, em razão de dificuldades financeiras, solicitou o cancelamento do referido plano. Contudo, foi informado de que, para efetivar o cancelamento, deveria arcar com multa no valor de R\$ 175,56 (cento e setenta e cinco reais e cinquenta e seis centavos).

Afirma que não possui condições financeiras para suportar o pagamento da referida multa e, diante disso, compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à



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

intermediação da demanda.

Pedido:

Requer o consumidor a alteração para um plano de menor valor, compatível com sua atual capacidade financeira, em substituição ao pagamento da multa rescisória.

Diante da solicitação do reclamante, registro que, após realizada tratativa por telefone com a empresa Claro S.A., esta apresentou a seguinte proposta de acordo ao consumidor: Antônio Tmbó Farias, foi realizado o retorno para o plano desejado, consumidor ciente de que o o valor vigente do plano, durante o período de fidelidade de 12 meses, é de R\$ 44,90(quarenta e quatro reais e noventa centavos) mensais.

Após tomar conhecimento da proposta, o consumidor aceitou os termos apresentados e declarou sua demanda como resolvida

Considerando que as partes celebraram ACORDO no âmbito da presente reclamação, encaminho a demanda ao Setor Jurídico para análise e adoção das providências e demais atos que entender cabíveis.

Nada mais havendo a registrar no momento, o presente termo segue devidamente assinado pelo atendente e pelo consumidor.

Maracanaú, 26 de Agosto de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)

ANTONIO TIMBO FARIAS (Consumidor(a))