



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00081-3

Data/Hora de Abertura: 21/10/2026 às 13:38:51

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: LIGIA LIBANIA DO NASCIMENTO PEROBA

CPF do Consumidor: 509.979.803-97

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Claro	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	26.10.0564.001.00081-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pré-paga

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

A Reclamante relata que adquiriu um chip da operadora Claro nas Lojas Americanas por volta de novembro de 2024, vinculado ao número (85) 99426-0632. Ao tentar ativar o produto em sua residência para cadastrar o aplicativo WhatsApp, constatou que o referido número já se encontrava ativo e em uso por outra pessoa.

A consumidora dirigiu-se aos estabelecimentos da Lojas Americanas e da Claro para solicitar o cancelamento imediato do chip, oportunidade em que foi orientada a efetuar o procedimento via



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

atendimento telefônico. Contudo, apesar de ter seguido as instruções fornecidas, o cancelamento não foi operacionalizado de imediato pela operadora.

A partir de então, a consumidora passou a ser surpreendida mensalmente com cobranças no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) debitadas automaticamente em seu cartão de crédito, sem que jamais tenha conseguido utilizar os serviços. Ao buscar o Procon para mediação prévia, a Claro informou que o plano contratado tratava-se de linha pré-paga, contudo a demanda não foi resolvida e os débitos não autorizados continuaram sendo lançados na fatura do cartão de crédito da consumidora.

Posteriormente, a operadora promoveu o cancelamento da linha telefônica, contudo deixou de efetuar o devido estorno e a devolução dos montantes indevidamente retidos. Diante da ausência de solução definitiva e da retenção indevida dos valores, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão.

Pedido:

Requer a consumidora, que a reclamada:

Promova a restituição/estorno integral dos valores indevidamente cobrados e debitados no cartão de crédito da consumidora a título de mensalidade da linha (85) 99426-0632, desde o momento da compra até a data da última cobrança.

TRATATIVAS

21/10/2026 - **Carta**

Situação: Aberta