



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

Atendimento: 26.08.0564.001.00066-301

26/08/2026 - **Telefone**

Situação: Finalizada

Fornecedor: Claro

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 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.



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

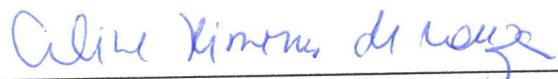
Diante da solicitação do reclamante, registro que, após realizada tratativa por telefone com a empresa Claro S.A., esta apresentou a seguinte proposta de acordo ao consumidor: Antônio Tmbó Farias, foi realizado o retorno para o plano desejado, consumidor ciente de que o o valor vigente do plano, durante 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))