



Juiz de Fora, 06 de agosto de 2025

Ao (a) Coordenador (a) do PROCON Maracanaú/CE

FA Nº 2507056400100061301

Consumidor (a): ARIELE DE ARAÚJO SILVA

CPF: 080.126.853-29

Contato nº de telefone: (85) 98996-1091

Linha (s) reclamada (s) ou nº do contrato: (85) 99237-4347 e (85) 99233-7951

Protocolo de registro: 184774892

Endereço: Rua Antônio Ângelo de Sousa - 9 C - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-380

E-mail cliente: arielearaujo38@gmail.com

Resumo do Pedido:

Relato:

A consumidora relata que, durante visita ao shopping, entrou em uma loja das Casas Bahia, onde havia um representante da operadora Claro oferecendo uma promoção: ao adquirir um aparelho celular vinculado a um plano da Claro, o cliente receberia um desconto de R\$ 200,00 (duzentos reais) no valor do aparelho.

about:blank

1/2

05/08/2025, 14:04

Notificação de Audiência

Na ocasião, a consumidora estava com dois cartões em mãos, sendo um de sua irmã e outro de sua avó. Foi informada que seriam necessários os documentos das duas titulares para concluir a operação. A consumidora, então, se dirigiu para buscar os documentos da avó e retornou à loja para finalizar o procedimento.

Após o cadastro e formalização da compra, a vendedora informou que apenas um plano havia sido contratado, e ainda garantiu que o plano poderia ser cancelado em até 30 dias, caso a consumidora desejasse.

No entanto, ao receberem as faturas, tanto sua irmã quanto sua avó identificaram que havia cobranças ativas nas duas linhas, contrariando a informação prestada pela vendedora. A consumidora tentou entrar em contato com a operadora para solicitar o cancelamento das linhas, mas não obteve êxito.

A consumidora reforça que não autorizou contratação em duplicidade, confiando nas informações repassadas pela representante da Claro. Assim, solicita a intermediação do PROCON para a resolução da situação.

Pedido:

O cancelamento imediato das linhas de números (85) 99237-4347 e (85) 99233-7951;

A restituição integral dos valores já descontados, bem como a suspensão de futuras cobranças, tendo em vista que a contratação se deu mediante informação equivocada por parte da vendedora;

Esclarecimentos formais sobre os cadastros realizados e as condições contratuais efetivadas, com envio de cópias de toda a documentação assinada.

Tratativa em fase de audiência:

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Realizamos contato com o (a) Sr(a). **ARIELE DE ARAÚJO SILVA** por meio do telefone **85989961091 (via wat zap)** em **06/08/2025 às 12h33min**, no intuito de fornecer informações sobre a providência adotada em relação ao questionamento registrado.

Nesse contato, esclarecemos a consumidora que linhas (85) 99237-4347 e (85) 99233-7951 já constam canceladas e sobre o estorno já foi feito, podendo demorar até 60 dias para o saldo refletir na fatura do cartão, a depender da data de fechamento do ciclo. Como a solicitação do estorno foi em 29/07/2025, ainda está no prazo.

Consumidora ciente.

A carta será encaminhada via wat zap.

Em atenção à solicitação do (a) consumidor (a), foram verificadas as devidas informações em sistema, no intento de se promover soluções plausíveis a atender ao pleito registrado.

Referente a linha 85992374347, foi ativa em 19/04/2025

CANCELADO 85 99237-4347

25048-1 - CONTROLE FÁCIL 2025 ON+ 15GB + 5GB REDES SOCIAIS

Apps ilimitados:

Apps Exclusivos:

Benefícios Inclusos:

Nome Completo	CPF		
ARIELE DE ARAUJO SILVA	080.126.853-29		
Data de Renovação	Data de adesão	Meio de Pagamento	Validade do Cartão
Dia 19	19/04/2025	MASTERCARD **** 4658	6/2029

Desconto de retenção	Validade	Data de adesão
--	--	--
Promoção / Bônus	Validade	Data de adesão
BONUS5G	30/12/2099	19/04/2025

E cancelada em 29/07/2025, em tratativa CIP

29/07/2025 14:42:19	Cancelamento	Solicitação do Cliente
--------------------------------------	---------------------	-------------------------------

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Houveram 3 descontos no valor de R\$59,90, que também em tratativa de cip já foi solicitado o estorno

19/06/2025 02:49:55	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$59,90	**** 4658	SUCESSO	ESTORNADO	Transação: 2025060110338462 9FDC6BCD9B9D4F4A878F Data do pedido de estorno: 29 de Julho de 2025 às 14:42 Usuário: F107737
14/06/2025 00:44:01	Autorização de Pagamento	R\$59,90	**** 4658	SUCESSO	-	
19/05/2025 03:32:21	Concessão de Promoção	-	-	SUCESSO	-	Promoção mensal: Concessão com sucesso.
19/05/2025 02:47:31	Concessão de bônus	-	-	SUCESSO	-	Bonificação mensal: Concessão com sucesso.
19/05/2025 02:44:43	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$59,90	**** 4658	SUCESSO	ESTORNADO	Transação: 2025050110338462 F521C956E91D4EBCACA2 Data do pedido de estorno: 29 de Julho de 2025 às 14:42 Usuário: F107737
14/05/2025 00:39:31	Autorização de Pagamento	R\$59,90	**** 4658	SUCESSO	-	
19/04/2025 19:09:19	Concessão de bônus	-	-	SUCESSO	-	Bônus: Concessão com sucesso.
19/04/2025 19:09:18	Concessão de bônus	Válido até 2099-12-30	-	SUCESSO	-	Bonus mensal de Internet 5GB - Controle Fácil
19/04/2025 18:54:17	Adesão Cartão de Crédito	R\$59,90	**** 4658	SUCESSO	ESTORNADO	Transação: 4516fc4c-ba43-47ca-8226-bad08daeeaa5 PM Data do pedido de estorno: 29/07/2025 14:42:26 Usuário: F107737
19/04/2025 18:54:16	Concessão de Promoção	-	-	SUCESSO	-	Promoção mensal: BÔNUS PADRÃO Concedido(a) com sucesso.

Referente a linha 85992337951, foi ativa em 19/04/2025

ATIVO

85 99233-7951

25048-1 - CONTROLE FÁCIL 2025 ON+ 15GB + 5GB REDES SOCIAIS

Cancelamento agendado para: 19/08/2025

CANCELAR AGENDAMENTO

CANCELAR OFERTA

Apps ilimitados:

Apps Exclusivos:

Benefícios Inclusos:

Nome Completo

ARIELE DE ARAUJO SILVA

CPF

080.126.853-29

Dia de Renovação

19

Data de adesão

19/04/2025

Meio de Pagamento

MASTERCARD **** 9784

Validade do Cartão

12/2028

Desconto de retenção

--

Validade

--

Data de adesão

--

Promoção / Bônus

BONUS5G

Validade

30/12/2099

Data de adesão

19/04/2025

A promoção controle fácil foi cancelada em 06/08/2025

Promoção	Início	Término	Situação
CONTROLE FACIL ON+ 15GB + 5GB REDES SOC...	19/04/25	06/08/25	Cancelamento
	16:53:48	14:31:52	
	19/04/25	06/08/25	-

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722– Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Em acompanhamento para que não sejam geradas novas faturas

Cancelamento agendado para: 19/08/2025

Houveram 4 descontos no valor de R\$59,90, que também em tratativa de cip já foi solicitado o estorno

19/06/2025 02:48:49	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$59,90	 9784	SUCESSO	ESTORNADO	Transação: 2025060110337452190549D3980A94A9C90C2 Data do pedido de estorno: 29 de Julho de 2025 às 14:43 Usuário: F107737
14/06/2025 00:42:46	Autorização de Pagamento	R\$59,90	 9784	SUCESSO	-	
19/05/2025 03:27:31	Concessão de Promoção	-	-	SUCESSO	-	Promoção mensal: Concessão com sucesso.
19/05/2025 02:45:06	Concessão de bônus	-	-	SUCESSO	-	Bonificação mensal: Concessão com sucesso.
19/05/2025 02:43:16	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$59,90	 9784	SUCESSO	ESTORNADO	Transação: 20250501103374521704DF3A68C2E4B66B604 Data do pedido de estorno: 29 de Julho de 2025 às 14:43 Usuário: F107737
14/05/2025 00:41:58	Autorização de Pagamento	R\$59,90	 9784	SUCESSO	-	
19/04/2025 17:08:51	Concessão de bônus	-	-	SUCESSO	-	Bônus: Concessão com sucesso.
19/04/2025 17:08:50	Concessão de bônus	Válido até 2099-12-30	-	SUCESSO	-	Bonus mensal de Internet 5GB - Controle Fácil
19/04/2025 16:53:48	Adesão Cartão de Crédito	R\$59,90	 9784	SUCESSO	ESTORNADO	Transação: dc7f6645-b26d-49e4-bdee-2b955e6f5ca9 PM Data do pedido de estorno: 29/07/2025 14:43:32 Usuário: F107737
19/04/2025 16:52:47	Concessão de Promoção	-	-	SUCESSO	-	Promoção mensal: BÔNUS PADRÃO Concedido(a) com sucesso.
19/07/2025 02:52:29	Confirmação de Pagamento Crédito	R\$59,90	 9784	SUCESSO	ESTORNADO	Transação: 20250701103374521701EADCF2A6045B59DA9 Data do pedido de estorno: 29 de Julho de 2025 às 14:43 Usuário: F107737

Como a solicitação do estorno foi feita em 29/07/2025, se faz necessário aguardar o prazo de 60 dias para o saldo refletir na fatura do cartão, a depender da data de fechamento do ciclo. Como a solicitação do estorno foi em 29/07/2025, ainda está no prazo.

Finda-se em conclusão que, tendo em vista as informações supracitadas, assim como os anexos probatórios inseridos, considerando os procedimentos executados para resolução da problemática vigente, **o pleiteado fora devidamente atendido.**

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



Agora você cliente contará com um canal exclusivo de pós atendimento.

O Canal "Ao Seu Lado" foi criado para atender e auxiliar você no prazo de até 45 dias após o encerramento de seu caso PROCON.

Ao ligar para nós, sua ligação será recebida pela mesma equipe que tratou seu caso e possui acesso ao seu histórico. Dessa forma, fica muito mais fácil dar continuidade ao seu atendimento, caso necessário.

Nosso telefone de contato é 0800 738 0080 e estará disponível de segunda a sexta feira, das 08h às 20h.

Precisamos apenas lembrar que: você pode usar esse canal de atendimento somente até 45 dias após o encerramento do seu caso no PROCON.

Agradecemos a oportunidade de esclarecer o assunto e nos colocamos à disposição.

Atenciosamente

Gerência de Relacionamento ao Cliente

CLARO BRASIL

CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080



CLARO S/A

Claro – Rua: José Calil Ahouagi, 722 – Centro – Juiz de Fora – MG- CEP 36060-080
