



Juiz de Fora, 23 de Julho de 2019.

Prezado Sr. Raphael Leandro de Brito,

Descrição da Reclamação:

“Conforme resposta do PROTOCOLO: 2019.07/00002177608 efetuada neste site, a empresa reconheceu a cobrança indevida em todos os meses de serviço contratado: 05/07/2019 R\$ 18542292 R\$ 303,99 05/06/2019 R\$ 16910861 R\$ 293,00 05/05/2019 R\$ 15373780 R\$ 293,00 05/04/2019 R\$ 13675186 R\$ 293,00 05/03/2019 R\$ 12080099 R\$ 273,00 05/02/2019 R\$ 10462475 R\$ 271,67 O valor contratado foi de R\$209,98 Vocês falaram que o valor do desconto que irão dar é de R\$350,00. Está ERRADO! O valor da diferença é de R\$467,78. Vocês ligaram e quando eu atendia, vocês desligavam. Isso não é fazer contato! Além disso, conforme Artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor: O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais. Dado os fatos e o reconhecimento da cobrança indevida. Exijo a restituição em dobro do valor de R\$ R\$467,78 totalizando R\$935,56 mais Correção Monetária. E não aceito o desconto parcelado que vocês ofereceram! Quero a restituição em minha conta! Até porque irei cancelar o serviço de vocês e contratar de outra operadora. Aguardo contato para finalizarmos esse problema!”

Pedido à Empresa:

“Exijo a restituição em dobro do valor de R\$ R\$467,78 totalizando R\$935,56 mais Correção Monetária. E não aceito o desconto parcelado que vocês ofereceram! Quero a restituição em minha conta! Até porque irei cancelar o serviço de vocês e contratar de outra operadora. Aguardo contato para finalizarmos esse problema!”

Posicionamento da Empresa:

Em atenção à sua reclamação, nº. 2019.07/00002206039, referente à oferta não cumprida, conforme contato realizado no dia 19/07/2019 às 17h42min por meio do telefone (11) 99466-1413 foi esclarecido que providenciamos as ações descritas abaixo, no intuito de atender a solicitação contida em sua manifestação:

Pedimos desculpas pelos transtornos causados e informamos que foi constatada a procedência de sua demanda perante o protocolo nº 2019.07/00002177608, onde confirma divergência de valores pagos.

Sendo assim, realizamos a solicitação do ressarcimento em conta corrente que foi acatado e o reembolso do valor R\$ 1.002,82 da(s) fatura(s) (mês e ano); 02/2019; 03/2019 04/2019; 05/2019; 06/2019 e 07/2019 foi concedido em dobro e com juros e multa nos termos da regulamentação e estará disponível na conta corrente em 26/07/2019. O valor poderá ser identificado em seu extrato pela nomenclatura Claro SA. E caso no dia 26/07/2019 o reembolso não seja debitado, solicitamos que anexe o extrato bancário para avaliação do setor responsável.

Reiteramos ainda, que se desejar o cancelamento do contrato, realizaremos por meio deste canal de atendimento, sem cobrança de multa, sendo cobrado apenas o proporcional de utilização até a data do cancelamento. Porém, caso deseje manter o plano, o valor do pacote permanecerá em R\$ 209,98 durante 12 meses conforme acordado sob o protocolo nº 2019.07/00002177608.

As informações deste atendimento foram registradas no protocolo 003194260539760.

Agradecemos oportunidade de esclarecer o assunto e Informamos que qualquer dificuldade em visualizar o anexo ou dúvida na solução apresentada, você poderá nos contatar utilizando a opção “Interagir com Fornecedor” ou via e-mail netconsumidor.gov@claro.com.br.

Atenciosamente,
Diretoria de Atendimento à clientes
Alessandra (A.O)



Nós, da **CLARO**, entendemos a importância da interlocução direta com os nossos clientes e por esse motivo apoiamos e participamos com todas as nossas marcas na plataforma **Consumidor.gov.br**, esse importante canal de serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet. Todos os manifestos são analisados por uma equipe de especialistas que estão sob a Gestão da nossa **Ouvidoria** e visam, esgotar as alternativas para solução dos conflitos de forma rápida, a satisfação dos nossos clientes e a implementação de políticas internas que proporcionem melhora na qualidade do atendimento e dos serviços prestados, sempre em respeito as normas consumeristas e regulatórias do setor. É importante que você saiba que o contato com a **Ouvidoria** também pode ser realizado através do nosso site, na opção do “**Minha NET**”, basta clicar no caminho abaixo ou copie e cole em seu navegador:

<https://www.net.com.br/atendimento/ouvidoria>

Acesso através da confirmação de Login e Senha.

Ao registrar a demanda é importante informar um telefone de contato, pois a nossa equipe vai precisar contatá-lo para maiores informações ou para informar sobre a solução da demanda, no prazo de 5 dias úteis.

Lembre-se que um dos nossos objetivos é buscar soluções ágeis para as reclamações registradas na **Ouvidoria** ou no **Consumidor.gov.br**, por esse motivo, nossos índices de solução navegam em torno de 90%, você também pode consultar os indicadores públicos disponíveis no site do **GOV**.

Queremos sempre ajudar você! Se estiver com qualquer dificuldade, não hesite em falar com a gente. Aproveite e conheça agora todos os nossos canais de atendimento.

Baixe também o “**NET APP**”, o aplicativo gratuito que disponibilizamos aos nossos clientes, download disponível no Google Play ou App Store, fique por dentro de todas as facilidades, clique aqui e acesse agora: <https://minhanetapp.page.link/store>