Procon-MG multa operadora Claro por irregularidades no SAC

O Procon-MG, órgão do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), multou a operadora Claro em R$ 4.164.225,25 por irregularidades constatadas no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa.

A instauração do procedimento foi provocada pela reclamação de uma consumidora que procurou a Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais para relatar dificuldades para cancelar a prestação de um serviço por meio SAC da operadora.

A fiscalização feita pelo órgão de defesa do consumidor confirmou a denúncia e constatou que o SAC da Claro não disponibilizava, no primeiro menu eletrônico, as opções de acesso ao atendente, reclamações e rescisão do contrato. A ligação só era transferida para um atendente se o consumidor aceitasse fornecer dados pessoais. Além disso, os fiscais identificaram que a operadora encerrava a ligação antes da conclusão do atendimento e não retornava o contato com o cliente. Tais condutas estão em desconformidade com o CDC, Decreto Federal 6.523/2009 (Decreto do SAC) e Resolução Anatel 632/2014.

Centenas de reclamações semelhantes foram registradas no Procon-MG e nas plataformas "consumidor.gov" e "Reclame Aqui".

Foi oferecida à operadora a oportunidade de firmar um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e uma Transação Administrativa (TA). Diante da recusa e sendo claras as condutas infrativas, restou ao Procon-MG sancionar a empresa, conforme prevê o artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor. A operadora Claro pode recorrer.

Ministério Público de Minas Gerais

Assessoria de Comunicação Integrada
Diretoria de Conteúdo Jornalístico
jornalismo@mpmg.mp.br

https://www.territorionoticias.com.br/noticia/3283/procon-mg-multa-operadora-claro-por-irregularidades-no-sac em 17/07/2025 04:25