

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100046301

RECLAMANTE: MARIA ELIZONEIDE OLIVEIRA GOMES **CPF:** 312.953.803-82

RECLAMADA 1:CLINICA GENERAL SAMPAIO SAUDE BEM ESTAR LTDA **CNPJ:** 41.651.369/0001-41

RECLAMADA 2:BANCO AFINZ S.A. **CNPJ:** 04.814.563/0001-74

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA ELIZONEIDE OLIVEIRA GOMES em face das fornecedoras CLINICA GENERAL SAMPAIO SAUDE BEM ESTAR LTDA. e BANCO AFINZ S.A., por meio da qual relata que compareceu à clínica para realizar avaliação e obter orçamento para um tratamento, mas, após a avaliação, optou por não contratar ou realizar o procedimento, não tendo sido cobrada pela avaliação. Posteriormente, recebeu, por meio do aplicativo WhatsApp, mensagem de uma empresa credora informando a existência de fatura de cartão de crédito em seu nome, vinculada exclusivamente à clínica, sendo esclarecido, ao questionar a origem do cartão, que este havia sido emitido em seu nome por iniciativa da reclamada. Afirma que jamais solicitou a emissão do cartão, tampouco autorizou ou forneceu seus dados pessoais para esse fim. Relata que, ao contatar a clínica pelo WhatsApp, foi orientada a preencher formulário para solicitar o reembolso dos valores cobrados, o que prontamente fez, porém, apesar dos contatos posteriores, não teria obtido solução efetiva. Diante disso, requer o cancelamento do cartão emitido indevidamente em seu nome, o cancelamento das cobranças relativas a serviços não contratados ou prestados, bem como esclarecimentos acerca da utilização indevida de seus dados pessoais.

Após análise do presente processo administrativo, constatou-se que as fornecedoras reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação de fl. 57 dos autos, o representante da fornecedora CLINICA GENERAL SAMPAIO SAÚDE BEM ESTAR LTDA. comprometeu-se a providenciar a quitação do débito objeto da reclamação, como forma de solucionar a cobrança questionada pela consumidora, que, por sua vez, declarou estar ciente e de acordo com a providência apresentada.

Tendo em vista que a fornecedora CLINICA GENERAL SAMPAIO SAÚDE BEM ESTAR LTDA adotou providência destinada a solucionar a demanda apresentada pela consumidora, mediante a quitação do débito relacionado à cobrança questionada, apresentando proposta de acordo e esta aceita pela consumidora, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / ATENDIDA**. Façam-se conclusos os autos, encaminhando-os à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 04 de setembro de 2026.

 Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO
Data: 07/10/2026 08:51:00-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a fornecedora CLINICA GENERAL SAMPAIO SAÚDE BEM ESTAR LTDA. atendeu a solicitação da consumidora, formalizando acordo consistente na quitação do débito relacionado à cobrança questionada, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 57, o qual foi devidamente aceito pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 02 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49

Assinado de forma digital
por DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.06 15:12:25
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú