



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2609056400100039301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: UNIMED SAÚDE E ODONTO S.A.

Nome Fantasia: Unimed Odonto

CPF/CNPJ: 10.414.182/0001-09

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 3265-9700

E-mail Institucional: consultivo@segurosunimed.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **29/10/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ibm-iybo-tts>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

Consumidor(a): Anne Clea Candido Martins Ribeiro - **CNPJ/CPF:** 037.363.803-56
Endereço: Rua 5 - 92 A - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-040
Telefone: (85) 98778-7042

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que, em 20/08/2025, formalizou a contratação de plano odontológico junto à reclamada. Informa que, desde 13/08/2025, já vinha mantendo contato com uma representante da empresa, ocasião em que buscava esclarecimentos acerca das condições da contratação e do plano ofertado.

Afirma que, durante as tratativas, questionou expressamente sobre as condições para cancelamento do contrato, a existência de período de fidelidade e eventual multa em caso de rescisão antecipada. Relata que foi informada pela representante da reclamada de que o contrato possuiria fidelidade de 12 (doze) meses e que, em caso de cancelamento antes desse período, seria aplicada multa correspondente a 20% (vinte por cento) das parcelas restantes.

Diante dessas informações, afirma que se sentiu devidamente esclarecida e prosseguiu com a contratação do plano odontológico.

Contudo, em 08/09/2026, ao solicitar o cancelamento do contrato, foi informada de que o cancelamento não seria efetivado de imediato, sendo necessário o cumprimento de aviso prévio de 60 (sessenta) dias, cujo prazo teria início a partir do recebimento de solicitação formal por carta devidamente assinada.

Acrescenta que, posteriormente, por meio de e-mail, foi informada acerca da existência de cláusula contratual estabelecendo período mínimo de permanência de 24 (vinte e quatro) meses, bem como multa de cancelamento correspondente a 40% (quarenta por cento) sobre as mensalidades vincendas até o cumprimento do período mínimo de permanência.

Alega que tais condições divergem das informações que lhe foram prestadas pela representante da reclamada antes da formalização da contratação, especialmente quanto ao período de fidelidade e ao percentual da multa por cancelamento. Informa que os fatos estão documentados por meio de e-mails e do protocolo nº 41680120260908886613.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou o PROCON na busca de intermediação para solução da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento imediato do contrato, sem a cobrança de multa ou qualquer outro encargo, bem como o afastamento da obrigatoriedade de permanência pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, alegando que tal condição não lhe teria sido previamente informada no momento da contratação. Requer, ainda, o cancelamento dos boletos em aberto para pagamento referentes ao contrato.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Maracanaú/CE, 28 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira