



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00082-3

Data/Hora de Abertura: 30/09/2026 às 10:54:26

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: José Roberto de Lima

CPF do Consumidor: 058.059.883-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HOSPITAL CAMPOS ELISIOS	HOSPITAL CAMPOS ELISIOS LTDA	03.963.412/0001-15	26.09.0564.001.00082-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que realizou uma consulta com médico urologista junto ao Hospital Campos Elísios, no valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), ocasião em que foi informado de que teria direito a um retorno para apresentação dos exames.



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

Informa que realizou o agendamento do retorno, contudo, na data marcada, compareceu ao estabelecimento, mas o médico não compareceu ao atendimento.

Afirma que, ao buscar o reagendamento do retorno, foi informado de que seria necessário efetuar o pagamento de uma nova consulta. O consumidor não concorda com a cobrança, uma vez que o retorno não ocorreu em razão da ausência do profissional, razão pela qual buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Diante da falha na prestação do serviço e da recusa injustificada na realização da consulta de retorno previamente agendada e frustrada por ausência do profissional médico, o Reclamante requer a notificação da instituição Reclamada para que:

1. Proceda à restituição/devolução integral do valor eventualmente cobrado e pago referente à nova consulta exigida indevidamente para a simples apresentação de exames (consulta de retorno).

TRATATIVAS

30/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta