

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100039301

Data de retorno do consumidor(a): 28/09/2026

Horário: 11:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Unimed Odonto

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 17 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Anne Clea Candido Martins Ribeiro - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____