

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00046-301

RECLAMANTE: MANUELLA ALVES DE OLIVEIRA MESQUITA CPF: 012.682.053-89

RECLAMADA: DR. VET CLINICA VETERINARIA(F P AIRES) CNPJ: 27.251.675/0001-60

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora MANUELLA ALVES DE OLIVEIRA MESQUITA em face da fornecedora DR. VET CLINICA VETERINARIA(F P AIRES), através da qual relata que é cliente da reclamada e em JUN/2025, deu entrada com seu cachorro para atendimento veterinário. Na ocasião, depositou o valor de R\$ 797,00 (setecentos e noventa e sete reais),destinado à realização de exames e aquisição de medicamentos para o animal. Após alguns dias, foi solicitado um segundo pagamento, no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais),contudo, posteriormente o animal veio a óbito. Aduz que, do total aproximado de R\$ 1.400,00 (mil e quatrocentos reais) pagos à reclamada, foi reembolsada em apenas R\$ 221,00 (duzentos e vinte e um reais) e ao solicitar a planilha detalhada dos gastos, observou que houve exames dos quais não recebeu os resultados e medicamentos que, devido ao falecimento do animal, não chegaram a ser utilizados, embora tenham sido cobrados. Ressalta ainda que não lhe foi entregue o atestado de óbito do animal. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a emissão do atestado de óbito do animal, revisão detalhada dos gastos efetuados, e a devolução integral ou proporcional dos valores pagos em caso de cobrança indevida.

A empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação,à fl.16, a reclamante solicitou ressarcimento dos pagamentos não utilizados, além de até o momento não saber o motivo do falecimento do animal. O advogado da reclamada informou que houve reembolso para cliente da diferença dos valores pagos e valores usados no tratamento.

Diante da análise do conjunto probatório constante dos autos, verifica-se que a empresa reclamada apresentou o atestado de óbito do animal, a revisão dos gastos efetuados, e a devolução proporcional dos valores pagos pela empresa reclamada, em defesa administrativa, conforme às fls. 21 a 26, apresentando o uso devido dos pagamentos para os medicamentos no tratamento do animal, ressarcimento dos valores não utilizados, junto do atestado de óbito. Assim, não se identificam elementos capazes de demonstrar a ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor por parte da reclamada.

Tendo em vista que o pedido da consumidora se resumia em a apresentação do atestado de óbito do animal, a revisão detalhada dos gastos efetuados, e a devolução proporcional dos valores pagos pela empresa reclamada, restando solucionado o mérito da presente demanda na esfera administrativa, conforme às fls. 21 a 26. Conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 13 de outubro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 16/10/2026 10:51:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que ocorreu a apresentação do atestado de óbito do animal, a revisão detalhada dos gastos efetuados, e a devolução proporcional dos valores pagos pela empresa reclamada, conforme às fls. 21 a 26, restando solucionado o mérito da presente demanda na esfera administrativa, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.16 10:28:57
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú