



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00039-3

Data/Hora de Abertura: 17/09/2026 às 10:47:39

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Anne Clea Candido Martins Ribeiro

CPF do Consumidor: 037.363.803-56

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Unimed Odonto	UNIMED SAÚDE E ODONTO S.A.	10.414.182/0001-09	26.09.0564.001.00039-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Saúde

Assunto: Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)

Problema: Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)

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.



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

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.

TRATATIVAS

17/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta