



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00049-3

Data/Hora de Abertura: 18/03/2026 às 11:57:21

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: LUZIA FERREIRA ALBUQUERQUE

CPF do Consumidor: 073.343.033-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
REDE MAIS	REDE MAIS SAUDE LTDA	16.626.630/0001-06	26.03.0564.001.00049-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Saúde

Assunto: Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

Relata a consumidora, que vinha sendo cobrado, em seu cartão Fort Brasil, o valor de R\$ 24,90 (vinte e quatro reais e noventa centavos), referente a serviço denominado “Rede Mais Saúde”, o qual afirma não utilizar, bem como informa não ter conseguido realizar o cancelamento por meio da central de atendimento.



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

Aduz que, em razão da ausência de utilização do serviço e da impossibilidade de contato para efetivação do cancelamento, optou pela abertura do presente processo administrativo, visando cessar as cobranças indevidas.

Acrescenta que não se recorda do momento em que o referido serviço foi incluído em sua fatura, reiterando que jamais fez uso do mesmo, razão pela qual entende serem indevidas as cobranças realizadas.

Informa, ainda, que já compareceu a este órgão anteriormente, ocasião em que foi iniciado o processo administrativo nº 23.11.0564.001.00027-301, no qual a consumidora alega ter havido descumprimento de acordo por parte da empresa reclamada.

Pedido: Diante do exposto, requer esclarecimentos acerca da origem da cobrança, o imediato cancelamento do serviço, bem como o ressarcimento de todos os valores pagos até a presente data.

TRATATIVAS

18/03/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta