



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00046-3

Data/Hora de Abertura: 15/07/2025 às 08:42:21

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MANUELLA ALVES DE OLIVEIRA MESQUITA

CPF do Consumidor: 012.682.053-89

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
DR. VET CLINICA VETERINARIA	F P AIRES	27.251.675/0001-60	25.07.0564.001.00046-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços Veterinários

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

Relato:

Relata a consumidora que é cliente da empresa reclamada e que, no mês de junho de 2025, deu entrada com seu cachorro para atendimento veterinário. Na ocasião, foi solicitado o pagamento de R\$ 797,00 (setecentos e noventa e sete reais), valor este que seria destinado à realização de exames e à aquisição de medicamentos para o animal.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Após alguns dias, no dia 20/06, foi solicitado um segundo pagamento, no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais). No entanto, no dia seguinte a esse segundo pagamento, o animal veio a óbito.

A consumidora informa 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).

Ao solicitar a planilha detalhada dos gastos, a consumidora 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 da discordância com o valor reembolsado e da ausência de informações claras sobre os procedimentos realizados, a consumidora compareceu a esta unidade em busca de uma solução para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

- A emissão do atestado de óbito do animal;
- A revisão detalhada dos gastos efetuados;
- E, se constatada cobrança indevida, a devolução integral ou proporcional dos valores pagos.

TRATATIVAS

15/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta