



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00056-3

Data/Hora de Abertura: 30/04/2026 às 15:02:56

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: TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS

CPF do Consumidor: 458.460.493-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
LIV SAUDE	LIV LINHAS INTELIGENTES DE ATENCAO A VIDA S/A	00.846.662/0004-20	26.04.0564.001.00056-301
Odontoprev	ODONTOPREV S/A	58.119.199/0001-51	26.04.0564.001.00056-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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

Problema: Cobrança após cancelamento do serviço

Relato:

Relata a consumidora que possuía plano odontológico junto à empresa Odonto System, pelo qual efetuava pagamento mensal no valor de R\$ 20,28 (vinte reais e vinte e oito centavos), mediante



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

desconto em seu contracheque, sob o número de cliente 467318530.

Informa que, diante da situação, foi instaurado processo administrativo junto ao Procon, sob o nº 2410056400100085301, em 25/10/2024. Na ocasião, conforme carta de tratativa apresentada pela empresa, foi informado o cancelamento do plano, sendo gerado o protocolo nº 30194920241029649402.

A consumidora afirma que, mesmo após o referido cancelamento, continuaram ocorrendo descontos em seu contracheque. Relata, ainda, que, no mês de março de 2026, recebeu cobrança por meio de boleto emitido pela empresa Liv Saúde, no valor de R\$ 26,02 (vinte e seis reais e dois centavos), a qual afirma possuir vínculo com a empresa Odonto System.

Destaca que, em contato com a Odonto System, foi novamente informada de que o plano se encontrava cancelado desde outubro de 2024, sendo fornecido o protocolo nº 31318888. Contudo, ao entrar em contato com a empresa Liv Saúde, foi informada de que o plano permanecia ativo, conforme protocolo de atendimento nº 37928020260407082335, sendo também indicado o código nº 07333022002941 como referência do plano.

Diante da ausência de solução administrativa junto às empresas envolvidas, a consumidora recorreu ao Procon em busca de intermediação.

Pedido: Requer, por fim, o estorno dos valores pagos após o cancelamento do plano, bem como o cancelamento definitivo de qualquer vínculo contratual existente.

TRATATIVAS

30/04/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta