

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00075-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora JÉSSICA MOTA DA SILVA em face do fornecedor F. FRANCA ALERGOLOGISTA EIRELI, na qual relata que sua filha se encontra em acompanhamento médico desde setembro de 2022, em razão de rinite alérgica persistente grave, condição que exige tratamento contínuo por meio de imunoterapia subcutânea. Informa que, a época, desconhecia que o plano de saúde contratado abrangia o custeio das vacinas, motivo pelo qual arcou, por meios próprios, com a aquisição das doses junto a Clínica F. Franca Alergologista Ltda. Entretanto, em agosto de 2025, ao tomar conhecimento de que o plano de saúde possuía cobertura para o referido tratamento, entrou em contato com a operadora, que passou a fornecer regularmente as vacinas a partir de setembro de 2025. Na mesma ocasião, a consumidora requereu informações acerca do reembolso dos valores pagos entre setembro de 2022 e agosto de 2025, sendo orientada a apresentar todas as notas fiscais ou recibos do período. Todavia, ao solicitar a documentação a clínica, foi informada de que apenas seria possível a emissão de nota fiscal referente ao ano de 2025, impossibilitando, portanto, a instrução do pedido de reembolso relativo aos anos de 2022, 2023 e 2024. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita que disponibilize a consumidora as notas fiscais ou recibos de todas as vacinas adquiridas entre setembro de 2022 e dezembro de 2024.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.24, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 17 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.24, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**