



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100039301

Eu, **Anne Clea Candido Martins Ribeiro**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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.

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.



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

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.

DATA DE RETORNO: 28/09/2026, às 11:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 17 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): Anne Clea Candido Martins Ribeiro
Anne Clea Candido Martins Ribeiro