



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100039301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Anne Clea Candido Martins Ribeiro - **CNPJ/CPF:** 037.363.803-56

Endereço: Rua 5 - 92 A - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-040

Telefone: (85) 98778-7042

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: UNIMED SAÚDE E ODONTO S.A.

Nome Fantasia: Unimed Odonto

CPF/CNPJ: 10.414.182/0001-09

Endereço de Correspondência:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **29/10/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ibm-iybo-tts>

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.



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

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.

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 28 de Setembro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 28/09/2026



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ass. do consumidor(a): * Anne Clea Cândido Martins Ribeiro

Anne Clea Candido Martins Ribeiro