

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100004301**RECLAMANTE:** JOAQUIM RUBENS DA SILVA **CPF:** 526.198.343-68**RECLAMADA:** ODONTOART PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA **CNPJ:** 03.187.913/0001-57

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOAQUIM RUBENS DA SILVA em face do fornecedor ODONTOART PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA., por meio da qual relata ser beneficiário de plano odontológico administrado pela reclamada e que, ao buscar atendimento junto à Clínica Real Clean, integrante da rede credenciada da operadora à época dos fatos, contratou diretamente a confecção de prótese dentária pelo valor de R\$ 1.257,00 (mil duzentos e cinquenta e sete reais), mediante pagamento com cartão de crédito. Alega o consumidor que, após a realização do pagamento, a clínica encerrou suas atividades sem entregar a prótese contratada, tendo posteriormente constatado que o respectivo CNPJ se encontrava inapto. Relata, ainda, que comunicou o ocorrido à reclamada, que informou ter mantido contato com o responsável pela clínica e que a entrega do produto seria realizada, sem, contudo, apresentar solução efetiva para o caso. Ao final, requer o estorno integral do valor desembolsado, inclusive dos encargos incidentes sobre a operação de crédito.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada em defesa escrita, às fls. 21/25, informou, em síntese, que o reclamante era regularmente beneficiário do plano odontológico e que a Clínica Real Clean integrava sua rede credenciada à época do atendimento. Aduziu, entretanto, que o procedimento de implante e prótese dentária objeto da reclamação não integrava a cobertura contratual do plano, tendo sido contratado e pago diretamente pelo consumidor à clínica, sem autorização, participação financeira ou intermediação da operadora. Fundamentou sua tese na Cláusula 3ª, § 3º, inciso II, do instrumento contratual juntado ao processo administrativo, às fls. 23. Em audiência de conciliação, às fls. 47, a representante da reclamada reiterou os argumentos apresentados na defesa e requereu o arquivamento da reclamação. O consumidor, por sua vez, reiterou os termos da reclamação inicial e informou que buscaria a tutela de seus direitos pela via judicial.

Inicialmente, é necessário esclarecer que o art. 14 do CDC estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos decorrentes de defeitos relativos à prestação dos serviços, enquanto os arts. 7º, parágrafo único, 25, § 1º, e 34 consagram, em determinadas hipóteses, a responsabilidade solidária entre os integrantes da cadeia de fornecimento. Todavia, a aplicação desses comandos exige a demonstração de que o serviço objeto da controvérsia efetivamente integrava a cadeia de fornecimento da operadora ou que esta tenha concorrido para a contratação ou para o defeito posteriormente verificado.

No presente caso, embora esteja comprovado que a Clínica Real Clean integrava a rede credenciada da reclamada à época dos fatos, a documentação descrita no processo indica que a confecção da prótese dentária foi objeto de contratação particular e direta entre o consumidor e a clínica, mediante pagamento de R\$ 1.257,00 reais diretamente ao estabelecimento, sem demonstração de que a despesa tenha sido faturada à operadora, autorizada pela reclamada ou custeada pelo plano odontológico.

Também consta da defesa que o procedimento não estava abrangido pela cobertura contratual do plano, conforme previsão constante da Cláusula 3ª, § 3º, inciso II, do contrato apresentado pela reclamada. Observa-se, contudo, que a simples existência de cláusula contratual excluindo determinado procedimento da cobertura não seria, por si só, suficiente para afastar eventual responsabilidade da operadora caso restasse demonstrado que a própria rede credenciada ofertou o serviço ao consumidor como integrante dos serviços disponibilizados pela operadora, ou que houve participação, autorização, cobrança, ou qualquer outra forma de ingerência da reclamada na contratação.

Da mesma forma, o fato de a reclamada ter informado ao consumidor que manteve contato com o responsável pela clínica não implica, isoladamente, reconhecimento de responsabilidade pelo débito ou assunção da obrigação de restituir o valor pago. Tal circunstância, contudo, demonstra que a operadora tomou conhecimento da ocorrência e buscou contato com o estabelecimento, não sendo suficiente, por si só, para caracterizar a responsabilidade civil da reclamada pelo inadimplemento da contratação particular.

Assim, é forçoso reconhecer que diante dos elementos constantes no presente processo administrativo, não se mostra suficientemente comprovado que a contratação da prótese dentária tenha ocorrido no âmbito da cobertura contratual do plano odontológico ou que a reclamada tenha participado da contratação, recebido o pagamento, autorizado o procedimento ou assumido perante o consumidor a obrigação de entrega da prótese. O simples fato de a clínica ser integrante da rede credenciada não conduz, automaticamente, à conclusão de que a operadora deve responder por toda e qualquer contratação particular realizada no estabelecimento, especialmente quando se trata de serviço expressamente excluído da cobertura contratual e contratado diretamente entre consumidor e clínica, sem demonstração de participação da operadora.

Dessa forma, não restou demonstrada, de maneira suficiente, a existência de defeito na prestação do serviço imputável diretamente à ODONTOART PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA., tampouco o necessário nexos causal entre a conduta da operadora e o prejuízo material alegado pelo consumidor. Por

consequente, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.
Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 04 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 20/08/2026 09:07:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a responsabilidade da operadora de plano odontológico por serviço de prótese dentária contratado diretamente pelo reclamante junto à clínica credenciada, dessa maneira, restou demonstrado que o referido procedimento não integra a cobertura do plano odontológico, tratando-se de contratação particular, conforme previsão contratual. Assim sendo, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 04 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.18 15:55:46 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú