



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00075-3

Data/Hora de Abertura: 29/09/2025 às 09:34:04

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: JÉSSICA MOTA DA SILVA

CPF do Consumidor: 050.768.643-88

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ALLERGY	F. FRANCA ALERGOLOGISTA EIRELI	36.375.598/0001-40	25.09.0564.001.00075-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)

Problema: Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço

Relato:

Relata a consumidora que sua filha está em acompanhamento médico desde setembro de 2022, em razão de quadro de rinite alérgica persistente grave, condição que exige o uso contínuo de imunoterapia subcutânea (vacinas específicas).



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

Informa que, à época do início do tratamento, não tinha conhecimento de que o plano de saúde contratado cobria o fornecimento das vacinas, razão pela qual, desde setembro de 2022, realizou, por meios próprios, a aquisição das doses junto à Clínica F. Franca Alergologista Ltda.

No entanto, em agosto de 2025, ao tomar ciência de que o plano de saúde efetivamente cobre tal tratamento, entrou em contato com a operadora do plano, que passou a fornecer regularmente as vacinas a partir de setembro de 2025.

Na mesma oportunidade, a consumidora questionou a possibilidade de reembolso dos valores pagos entre setembro de 2022 e agosto de 2025. Foi então informada pela operadora de saúde de que seria necessário apresentar todas as notas fiscais ou recibos referentes às compras realizadas no período supracitado.

Contudo, ao buscar a documentação junto à Clínica F. Franca Alergologista Ltda, foi informada de que somente seria possível o fornecimento de nota fiscal referente ao ano de 2025, impossibilitando, assim, a solicitação de reembolso pelos valores despendidos nos anos de 2022, 2023 e 2024.

Diante da negativa, a consumidora procurou o Procon com o objetivo de obter a intermediação necessária para solução da questão, especialmente no que se refere à obtenção de notas fiscais ou recibos correspondentes ao período de setembro de 2022 a dezembro de 2024.

Pedido: Que a clínica fornecedora, Clínica F. Franca Alergologista Ltda, disponibilize à consumidora as notas fiscais ou recibos de todas as vacinas adquiridas entre setembro de 2022 e dezembro de 2024;

TRATATIVAS

29/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta