

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) CONCILIADOR(A) DO PROGRAMA
MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ/CE**

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 24.07.0564.001.00046-301

RECLAMANTE: MANUELLA ALVES DE OLIVEIRA MESQUITA

RECLAMADA: DR. VET CLÍNICA VETERINÁRIA – FP AIRES

DR. VET CLÍNICA VETERINÁRIA – FP AIRES, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 27.251.675/0001-60, neste ato representada por seu advogado que ao final assina, com endereço profissional constante da procuração anexa aos autos, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, apresentar sua

DEFESA PRELIMINAR

em face da reclamação apresentada por **MANUELLA ALVES DE OLIVEIRA MESQUITA**, já qualificada, pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos:

I – SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

A reclamante afirma que a clínica teria agido de má-fé, realizando exames e aplicando medicamentos sem o devido diagnóstico, além de solicitar valores adicionais e não devolver integralmente quantias pagas. Requer, assim, o ressarcimento dos valores despendidos, alegando que não foi informada corretamente sobre a causa do falecimento do animal.

II – DOS FATOS SOB A ÓTICA DA RECLAMADA

Em audiência já se demonstrou que não houve qualquer prática abusiva por parte da reclamada. Ao contrário, todos os atendimentos foram realizados com zelo, profissionalismo e observância das normas éticas que regem a medicina veterinária.

1. O valor total consumido pela reclamante foi de **R\$ 1.076,00**, sendo que a cliente efetuou pagamento de **R\$ 1.297,00**. A diferença foi **restituída integralmente** em 23/06/2025, por meio de transferência bancária para conta de titularidade da própria consumidora.
2. **Os exames laboratoriais foram devidamente realizados e entregues** à reclamante, o que será novamente comprovado mediante juntada aos autos.
3. Quanto aos medicamentos aplicados, demonstra-se por meio de prontuários e documentos internos que todos foram administrados de forma correta e conforme a necessidade clínica.
4. A declaração de óbito é igualmente apresentada, atestando que o falecimento decorreu de intercorrências naturais, sem qualquer indício de negligência da clínica.
5. Em todo o atendimento houve acompanhamento e comunicação à tutora, buscando preservar a vida do animal até o último momento.

III – DO DIREITO

1. **Da inexistência de falha na prestação de serviços**

Nos termos do art. 14, §3º, I, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor não responde pelos danos quando demonstrada a inexistência de defeito na prestação. No caso em tela, os serviços foram executados corretamente, com documentação comprobatória.

2. **Do ressarcimento indevido**

Os valores pagos corresponderam a serviços efetivamente prestados (consultas, exames e medicação). A única diferença verificada já foi restituída, não havendo qualquer enriquecimento ilícito por parte da clínica.

3. **Da boa-fé objetiva e transparência**

A reclamada agiu com boa-fé, fornecendo os exames, devolvendo valores e permanecendo à disposição para esclarecer dúvidas. Não procede a acusação de má-fé, pois inexistem elementos fáticos ou jurídicos que a sustentem.

IV – DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer a reclamada:

- a) O **reconhecimento da regularidade** da prestação dos serviços pela clínica;
- b) O **indeferimento do pedido de ressarcimento integral**, visto que os serviços foram devidamente prestados;
- c) a juntada, neste ato, de documentos comprobatórios (exames, notas de medicamentos e declaração de óbito) da regularidade do serviço prestado;
- d) A confirmação de que **não houve falha no atendimento**, tampouco prática abusiva ou ilícita por parte da reclamada.

Nestes termos,

Pede e Espera Deferimento.

Maracanaú – CE, 19 de agosto de 2025.

Otávio Monteiro Farias

OAB/CE nº 23.950

Relatório detalhado de vendas

Cliente: Emanuela Alves De Oliveira Mesquita ()

Emanuela Alves De Oliveira Mesquita (11463)				CPF: 012.682.053-89		20/06/2025 22:32		
Rua Maria A. Vera Fontenele 303 - Jaçanaú - Maracanaú - CE - CEP: 61915-035								
Código:		69634						
Usuário:		Lais Sisnando Lopes				Status:		Baixado
Cód.	Produto / Serviço	Animal	Funcionário	Valor unit.	Qtd.	Desc.	Líquido	
003.000	Cerenia - Até 1ml	Valentin (17423)	Lais Lopes	46,00	1	0,00	46,00	
21/06/25 = Uso de crédito R\$46,00 por Dr						Total líquido	46,00	

Emanuela Alves De Oliveira Mesquita (11463)				CPF: 012.682.053-89		20/06/2025 21:46		
Rua Maria A. Vera Fontenele 303 - Jaçanaú - Maracanaú - CE - CEP: 61915-035								
Código:		69632						
Usuário:		Lais Sisnando Lopes				Status:		Baixado
Cód.	Produto / Serviço		Animal	Funcionário	Valor unit.	Qtd.	Desc.	Líquido
003.632	BIONEW H 1		Valentin (17423)	Lais Lopes	32,00	1	0,00	32,00
20/06/25 = Uso de crédito R\$32,00 por Recepção							Total líquido	32,00

Emanuela Alves De Oliveira Mesquita (11463)				CPF: 012.682.053-89		20/06/2025 19:42	
Rua Maria A. Vera Fontenele 303 - Jaçanaú - Maracanaú - CE - CEP: 61915-035							
Código:		69630					
Usuário:		Lais Sisnando Lopes		Status:		Baixado	
Cód.	Produto / Serviço	Animal	Funcionário	Valor unit.	Qtd.	Desc.	Líquido
003.527	Gasel, ganaseg, beroseg (Diaceturato de diminaze...	Valentin (17423)	Lais Lopes	32,00	1	0,00	32,00
1057	Medicação Oral (Produto da clinica)	Valentin (17423)	Lais Lopes	15,00	3	0,00	45,00
003.036	Fluidoterapia H1	Valentin (17423)	Lais Lopes	36,00	1	0,00	36,00
600.227	Keravit	Valentin (17423)	Lais Lopes	88,00	1	0,00	88,00
20/06/25 = Pix R\$500,00 por Recepção						Total Líquido	201,00

Emanuela Alves De Oliveira Mesquita (11463)

CPF: 012.682.053-89

18/06/2025 22:41

Rua Maria A. Vera Fontenele 303 - Jaçanaú - Maracanaú - CE - CEP: 61915-035

Código:

69612

Usuário:

Gabriel Petillo Rattes

Status:

Baixado

Observação:

somente 4x no cartão

Cód.	Produto / Serviço	Animal	Funcionário	Valor unit.	Qtd.	Desc.	Líquido
001.001	Consulta de Plantão	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	110,00	1	0,00	110,00
008.011	Perfil 1 - H. C - Creatinina e Alt (Tgp)	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	100,00	1	0,00	100,00
003.069	Dexium/ Dextar/ Cort Trat (Dexametasona) Injetá...	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	32,00	1	0,00	32,00
003.066	Oxitetraciclina (Terramicina/ Kuramicina) - Inje...	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	32,00	1	0,00	32,00
003.078	Fluidoterapia H2	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	47,00	1	0,00	47,00
004.610	Cateterização H2	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	33,00	1	0,00	33,00
003.061	Mercepton Injetável H2	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	30,00	1	0,00	30,00
008.023	Leishmaniose (Sorologia com Diluição Total)	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	150,00	1	0,00	150,00
008.153	TESTE RÁPIDO ALERE PARVOVÍRUS AG H2	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	90,00	1	0,00	90,00
003.577	Glicose 50% H2	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	32,00	1	0,00	32,00
003.074	BIONEW H2	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	41,00	1	0,00	41,00
003.618	Cimetidina H2	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	30,00	1	0,00	30,00
006.002	Diária de internação	Valentin (17423)	Gabriel Rattes	35,00	2	0,00	70,00
18/06/25 = Rede Hipercard Crédito R\$797,00 por Dr						Total líquido	797,00

Resumo	Valor
Total bruto	1.076,00
Total de descontos	0,00
Total de acréscimos	0,00
Total líquido	1.076,00
Total pago	1.076,00
Total em aberto	0,00

Formas de pagamento		
	À Vista	Parcelado 4x
Pix	500,00	0,00
Uso de crédito	78,00	0,00
Rede Hipercard Crédito	0,00	797,00
Total	578,00	797,00
Total pago		1.076,00



TECSA Laboratórios No.007058098 /01

Nome: VALENTIN

Especie.....: CANINO

Sexo.....: MACHO

Tutor.....: EMANUELA ALVES

Médico Vet...: GABRIEL PETILLO-

Clínica Vet.: UNILAVET LABORATORIO VETERINARIO - F

Raça...: YORKSHIRE

Idade...: 6 Ano(s) Mes(es)

Entrega...: SITE SEM IMPRIMIR

Data do Cadastro: 23/06/2025

Tel.: 8531090804

Fax: 85998520711

Diagnóstico Sorológico da Leishmaniose Visceral Canina

Diluição Total

MÉTODO ELISA

RESULTADO.....: NÃO REAGENTE

CUT OFF.....: 0,722

VALOR DA OD*...: 0,344

MATERIAL UTILIZADO: Soro

MÉTODO: ELISA

Kit com Licença no Ministério da Agricultura - MAPA

Número: 10.264/2019, Partida 006/24, Val.: 10/2025

Interpretação:

- . REAGENTE: Densidade Óptica com valor acima do cut off.
- . NÃO REAGENTE: Densidade Óptica com valor abaixo do cut off.
- . INDETERMINADO: Resultados com valores REAGENTES ou NÃO REAGENTES são considerados INDETERMINADOS quando encontram-se em uma variação de até 10% em relação ao cut Off. Recomenda-se um novo teste após 30 dias do último exame, pois pode corresponder ao início de soroconversão, reações inespecíficas ou falência do sistema imune, dentre outros. Exames como Real Time PCR podem auxiliar no diagnóstico confirmatório e/ou definitivo.

MÉTODO IMUNOFLUORESCÊNCIA INDIRETA (DILUIÇÃO TOTAL)

RESULTADO.....: NÃO REAGENTE

MATERIAL UTILIZADO: Soro

MÉTODO: RIFI - Reação de Imunofluorescência Indireta

Kit com Licença no Ministério da Agricultura - MAPA

Número: 9347/2007, Partida no. 003/25 Val.: 01/2026

Interpretação:

- . REAGENTE: Resultado com título igual ou superior a diluição 1/40.
- . NÃO REAGENTE: Resultados sem títulos de anticorpos.

Interpretação Segundo a Orientação Técnica SDP/IOM/FUNED nº001/2016:

Um cão para ser considerado confirmado para Leishmaniose Visceral deverá apresentar resultados reagentes nos seguintes ensaios sorológicos: Teste Rápido Imunocromatográfico e Ensaio Imunoenzimático - ELISA.

Nota técnica:

Liberado Tecnicamente: 1584 em 24/06/2025

Responsável Técnica - Dra. Marcela Ribeiro Gasparini- CRMV MG 11538

Marcela Ribeiro Gasparini
CRMV MG 11538



TECSA Laboratórios No.007058098 /02

Nome: VALENTIN

Especie.....: CANINO

Sexo.....: MACHO

Tutor.....: EMANUELA ALVES

Médico Vet...: GABRIEL PETILLO-

Tel.: 8531090804

Fax:85998520711

Clínica Vet.: UNILAVET LABORATORIO VETERINARIO - F

Raça...:YORKSHIRE

Idade...:6 Ano(s) Mes(es)

Entrega...:SITE SEM IMPRIMIR

Data do Cadastro: 23/06/2025

Diagnóstico Sorológico da Leishmaniose Visceral Canina

A responsabilidade pela interpretação dos exames laboratoriais e seu impacto no prognóstico e na conduta clínica é inteiramente e exclusivamente responsabilidade do Médico Veterinário solicitante, uma vez que o exame laboratorial é apenas uma ferramenta complementar e deve ser avaliado tendo como base sinais clínicos, história clínica e dados epidemiológicos. Deve levar em consideração que exames laboratoriais não devem ser fatores exclusivos para conduta, devendo servir de apoio para melhor correlação clínico-patológica.

Amostra REAGENTE: recomenda-se a solicitação do exame de Real Time PCR para quantificação da Leishmaniose (cód.680) para o monitoramento da carga parasitária em tecidos caninos em fase de tratamento assistido e pós-tratamento farmacológico. O teste Real Time PCR tem alta confiabilidade, especificidade e sensibilidade permitindo a identificação do DNA do parasita com uso de sondas específicas, através de amplificação do cinetoplasto da Leishmania infantum (chagasi). Pacientes assintomáticos recomenda-se, preferencialmente, utilizar como amostra material de medula óssea.

Amostra NÃO REAGENTE: Este resultado sugere ausência de anticorpos contra L. infantum na amostra. Resultado não reagente não exclui a possibilidade de exposição à Leishmania ou infecção por Leishmania. Uma resposta humoral a uma exposição recente, pode levar até alguns meses até atingir níveis detectáveis.

DISCORDÂNCIA ENTRE MÉTODOS: As sensibilidades das análises podem variar de acordo com a apresentação clínica do animal, podendo ocorrer resultados discordantes entre as metodologias. Recomenda-se retestar o animal em dias ou realização de exame direto, como o Real Time PCR.

Exames sorológicos estão sujeitos a vários fatores de interferência pré-analítica: hemólise, uso crônico de corticosteroide, presença de crioaglutinina, fator prozona, uso de alopurinol, evento ou reação pós-vacinação, entre outros. Por esta razão, o resultado divergente da clínica deve ser analisado criticamente e complementado com outros exames, quando necessário.

Liberado Tecnicamente: 1584 em 24/06/2025

Responsável Técnica - Dra. Marcela Ribeiro Gasparini- CRMV MG 11538

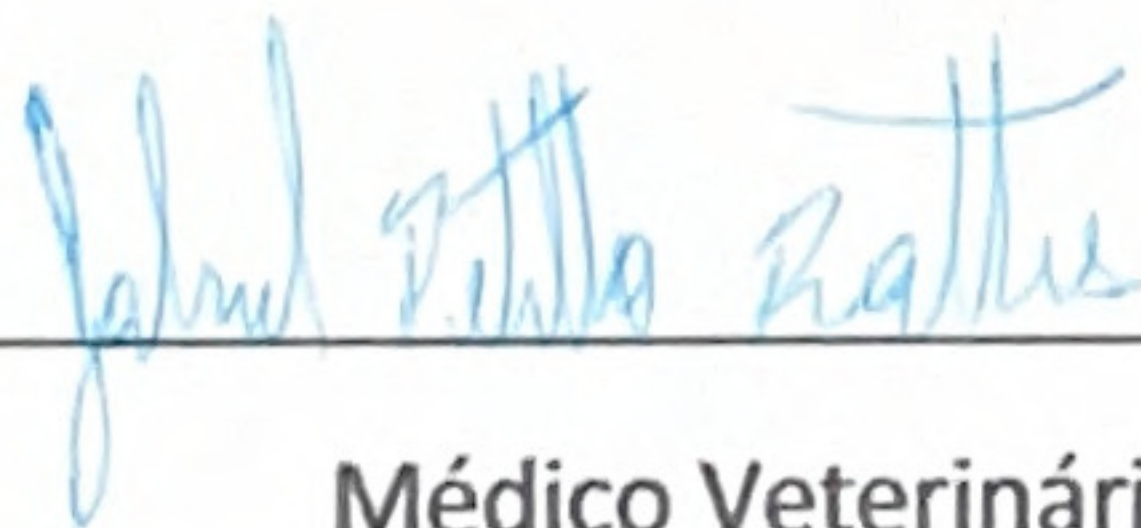
Marcela Ribeiro Gasparini
CRMV MG 11538

DECLARAÇÃO DE ÓBITO

Declaro para os devidos fins que o animal de nome **VALENTIM**, da espécie canina, macho, raça YORKSHIRE da cuidadora **MANUELLA ALVES DE OLIVEIRA MESQUITA**, portadora do CPF: **012.682.053-89**, trouxe o animal para a consulta no dia **18.06.2025 (quarta-feira)** por volta de **22:41** horas. Cuidador relatou que há aproximadamente 5 meses o pet vinha perdendo peso, e que a umas 24h não queria comer, que desde a segunda-feira (16.06) o mesmo estava com fezes líquida e com cheiro forte, não foi apresentado vacinas anteriores, e segundo a cuidadora o pet tomou vermífugo a aproximadamente 6 meses atrás, a tomou nexgard a aproximadamente 1 mês e meio atrás.

Diante disso, foi realizado o exame físico do animal, onde o mesmo apresentava apático e prostrado, baixo escore corporal, infestação ectoparasitária, fezes fétidas e sinais de sepse.

Diante da gravidade do caso foi solicitado internamento para cuidado intensivo, nesta clínica. O animal não apresentou melhora apresentou uma piora acentuada no quadro clínico (manteve-se prostrado, em quadro gastroentérico com evidências virais). No dia 21.06.2025, por volta de 14:00 horas, onde foi necessária a realização das práticas de manobras de reanimação e com tudo isso o pet veio a óbito.



Médico Veterinário

Maracanaú, 21 de junho de 2025.



23 jun. 2025, 18:33:13, via SISPAG no app Itaú

tipo de transferência

PIX TRANSFERENCIA

valor da transferência

R\$ 221,00

de

F P AIRES

agência 7979 - conta 27755-0

CPF / CNPJ - 27.251.675/0001-60

para

MANUELLA ALVES DE OLIVEIRA MES

NU PAGAMENTOS - IP

CPF / CNPJ - ***.682.053-**

chave - manuella0483@hotmail.com

ID da transação

E60701190202506232132DY57AGBF065

controle

000422708938488

autenticação do comprovante

**EB77AB6DD02084E41B8F42E457942CDFA
CFBA40B**

Em caso de dúvidas, de posse do comprovante, contate seu gerente ou a Central no 40901685 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 7701685 (demais localidades).

Reclamações, informações e cancelamentos: SAC 0800 728 0728, 24 horas por dia ou Fale Conosco: www.itaubr.com/empresas

Se não ficar satisfeito com a solução, contate a Ouvidoria: 0800 570 0011, em dias úteis, das 9h às 18h. Deficiente auditivo/fala: 0800 722 1722

	ESTADO DO CEARA PREFEITURA MUNICIPAL DE MARACANAÚ SECRETARIA DE GESTÃO, ORÇAM. E FINANÇAS					Nota Nº 0000000177													
						SÉRIE													
					ELETRÔNICA														
NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS																			
Data de Geração		15/08/2025		Competência		AGO/2025		Nº da NFS-e Substituída		0									
Nº do RPS		0		Local da Prestação		MARACANAÚ-CE		Optante do Simples		SIM									
DADOS DO PRESTADOR DO SERVIÇO																			
		Razão Social		F P AIRES															
		Nome Fantasia		DR. VET CLINICA VETERINARIA															
		Endereço		AV ANTONIETA ARAUJO FERREIRA, 250 - JEREISSATI I															
		CPF/CNPJ		27.251.675/0001-60		Insc.Municipal		110627		UF			CE		Insc. Estadual		0		
		Cidade		MARACANAÚ		C.E.P		61900415		Comp.			A		Telefone		8530632473		
DADOS DO TOMADOR DO SERVIÇO																			
		Razão Social		MANUELLA ALVES DE OLIVEIRA MESQUITA						E-mail									
		Endereço		RUA Rua Maria A. Vera Fontenele, 303 JAÇANAU 61915-035 MARACANAÚ-CE															
CPF/CNPJ		012.682.053-89		Insc. Municipal		0		Insc. Estadual				Telefone		(85) 99848-7485					
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS																			
Serviços Veterinários																			
CODIGO DA ATIVIDADE/SERVIÇO																			
501 / 501 / 750010000 - Atividades veterinárias																			
INFORMAÇÕES PARA SERVIÇOS DE CONSTRUÇÃO CIVIL																			
CÓDIGO DA OBRA						ART DA OBRA													
TRIBUTOS FEDERAIS																			
PIS		0,00		COFINS		0,00		INSS		0,00		CSLL		0,00		IRRF		0,00	
VALORES DO PRESTADOR				INFORMAÇÕES DA OPERAÇÃO				CÁLCULO DO ISS											
Valor dos Serviços		1.076,00		Natureza da Operação				Valor dos Serviços		1.076,00									
(-) Desconto Incondicionado		0,00		Tributada no Município				(-) Dedução permitida em lei		0,00									
(-) Desconto condicionado		0,00		Regime Especial de Tributação				(-) Desconto Incondicionado		0,00									
(-) Retenções Federais		0,00		0-Nenhum				Base de Cálculo		1.076,00									
Outras Retenções		0,00		Código de Validação/Link				(X) Alíquota do ISS		3,8400 %									
(-) ISS Retido		0,00		vm2cunxg64o9sdr7belhizyjwtf				ISS a Reter		() Sim (X) Não									
(=) Valor Líquido		1.076,00		www.maracanau.ce.gov.br				(=) Valor do ISS		41,32									
INFORMAÇÕES ADICIONAIS																			
OUTRAS INFORMAÇÕES																			
Impressa em: 15/08/25 15:27 Hora da emissão: 15:27:37																			

**Manuella - Valentim**

19 de junho de 2025

 As mensagens e ligações são protegidas com a criptografia de ponta a ponta. Somente as pessoas que fazem parte da conversa podem ler, ouvir e compartilhar esse conteúdo. Saiba mais

Manuella - Valentim está na sua lista de contatos

Bom dia 09:15**Dr Vet 24h agradece seu contato. Como podemos ajudar?**

- - Para facilitar o atendimento, **NÃO** envie áudios*

09:16 ✓✓

**Sou a tutora do Valentim
Como ele passou a noite?** 09:16**Bom dia** Editada 09:17 ✓✓**O médico irá passar as informações
sobre o pet** 09:17 ✓✓**Olá boa noite** 18:58**Como está meu cachorro?** 18:59**???** 19:36**Difícil porque vcs não dão o estado do
cachorro
Eu tô indo ai** 20:23



Manuella - Valentim



Ver como está meu cachorro 20:23



0:11



20:25 ✓✓

Ok 20:26



0:59



20:31 ✓✓



0:23



20:32 ✓✓



0:25

20:34



Tem que ser pate hipercolorico 20:35 ✓✓

Aí na clinica tem? 20:36

Recovery ou convalescençe 20:36 ✓✓

Fórmula natural recuperação 20:36 ✓✓

São algumas opções 20:36 ✓✓

Manuella - Valentim
Aí na clinica tem?

Nova tem 20:36

Vou ver se eu acho amanhã 20:40



Mensagem





Manuella - Valentim



20 de junho de 2025

Oi boa tarde 13:15

Como está meu cachorro? 13:15

Hoje ele tem alta 13:15

? 13:15

Qual horário vai ter o resultado dos exames? 13:16

Boa tarde 13:20 ✓✓

Qual o nome da senhora? 13:21 ✓✓

Manuella 13:23

Valentim 13:23



0:24

13:24 ✓✓

Aí vc me da a posição como vai ficar? 13:25

Qual o horário q posso ir 13:25

? 13:25

São até as 9:30 da noite né? 13:25

As visitas 13:25

⇒ Encaminhada



Mensagem





Manuella - Valentim

**Encaminhada**

20 jun de 2025

R\$ 500,00**dados da conta debitada**nome **ANTONIO EDEMIR M OLIVEIRA**cpf *****.472.963-****instituição **ITAÚ UNIBANCO S.A**agência **8279**conta pagador **61083-9****dados do Pix**

nome do favorecido

DR. VET CLINICA VETERINARIAcpf/cnpj *****.516.750-**160**

20:16

21 de junho de 2025**Ligação de voz****Não atendida**

14:10

oi 14:09 ✓✓

0:31

14:11 ✓✓



0:12

14:11 ✓✓



Mensagem





Manuella - Valentim



Olá severino.No momento estou ocupada. Mas respondo assim q possível 😊

14:16



Ligação de voz

2 min

14:17

Boa tarde, você tem 221,00 de saldo

14:22 ✓✓

Pix Manuella0483@hotmail.com

17:45

Por gentileza depois mandar o resultado do exame da leishmaniose. Que leva 10 dias para o resultado.

17:47

sim , assim que ficar pronto lhe encaminharei

18:13 ✓✓

Ok

18:15

23 de junho de 2025

Boa noite

18:29

Disseram q iria devolver o restante do valor hoje.

18:29

Quero também o demonstrativo do que foi gasto.

18:30

⇒ Encaminhada



Mensagem





Manuella - Valentim



Disseram q iria devolver o restante do valor hoje.

18:29

Quero também o demonstrativo do que foi gasto.

18:30

⇒ Encaminhada

tipo de transferência

PIX TRANSFERENCIA

valor da transferência

R\$ 221,00

de

F P AIRES

agência 7979 - conta 27755-0

CPF / CNPJ - 27.251.675/0001-60

para

MANUELLA ALVES DE OLIVEIRA MES

NU PAGAMENTOS - IP

CPF / CNPJ - ***.682.053-**

chave - manuella0483@hotmail.com

ID da transação

E60701190202506232132DY57AGBF065

controle

18:41 ✓✓

doc.pdf

2 páginas • 28 kB • PDF

18:45 ✓✓



Mensagem

