

**Protocolo ANS: 30448420211007003099 - Protocolo SAB: SAB163363648269**  
**Registrado em: 07/10/2021 16:54**

**Status: Resolvido**

**Nome:**

EVELIN RIBEIRO DA SILVA

**CPF:** 009.978.489-01  
**Nº Cartão:** 002.025.346363.000001.01  
**Telefone:** (41) 36636420  
**Celular:** (41) 984134375

**E-mail:**  
evelinnribeiro007@gmail.com

**Cidade - UF:** CURITIBA - PR  
**Departamento:** Ouvidoria  
**Tópico de ajuda:** Reclamação Cancelamento do Plano

**Tipo:**  
Reclamação

**Aberto em:**  
**ID Ligação:** 07/10/2021 16:54  
**0**  
**Prazo até:** 12/10/2021 16:54

**Assunto:**  
Reclamação - Consumidor.gov - Protocolo: 2021.10/00005249234 - 07/10/2021 - Reclamação Cancelamento do Plano

**Mensagem:**

**Protocolos Fornecidos Pela Empresa:**  
Contato telefônico , 2 protocolos

**Descrição da Reclamação:**  
Cancelei o plano . E mesmo assim cobraram mensalidade um mês depois e agora mandaram um boleto por eu ter cancelado o plano . Em momento algum fui notificada que teria que pagar esse boleto . Ainda perguntei na ligação várias vezes se teria que pagar mais alguma coisa e me responderam que eu não deveria pagar mais nada e mesmo assim estou sendo cobrada pela empresa

**Pedido à Empresa:**  
Cancelar o tal boleto . Pois em momento algum fui notificada que teria que pagar um boleto para cancelar o plano . Protocolo 30448420210121000090/ protocolo 30448420210817003441  
Evelin Ribeiro da Silva 00997848901  
Quero ouvir as ligações . Não consigo abaixar os arquivos pois diz que está corrompido conforme imagens em anexo

Troca de mensagens com o beneficiário

RESPOSTA

**Data:** 15/10/2021 16:05

**Usuário:** FRANCIELLY MERGENER

Não Visualizada pelo Beneficiário

**Mensagem:**

Olá. Sr (a) EVELIN RIBEIRO DA SILVA, tudo bem?

Conforme nosso contato através do WhatsApp, informamos que o plano em questão foi devidamente cancelado conforme solicitado em 17/08 através do protocolo 30448420210817003441. No ato da solicitação de cancelamento foi verbalizada a **RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 412, DE 10 DE NOVEMBRO DE 2016** com as informações pertinentes ao cancelamento.

Desta forma, o boleto em questão é referente a multa contratual por cancelamento anterior ao período de vigência mínima de 12 meses conforme regulamento do contrato.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- **WhatsApp** - 41 33711901 - [Clique aqui](#)
- **App Dental Uni** – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- **Chat** – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br) através da caixa de mensagens no canto inferior direito da tela principal.
- **Site** – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Atenciosamente,

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

RESPOSTA

**Data:** 15/10/2021 15:39

**Usuário:** FRANCIELLY MERGENER

Não Visualizada pelo Beneficiário

**Mensagem:**

Olá. Sr (a) EVELIN RIBEIRO DA SILVA, tudo bem?

Tentamos contato através do telefone (41) 984134375, porém sem sucesso. Por favor nos informar outro telefone e/ou melhor horário para o retorno.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- **WhatsApp** - 41 33711901 - [Clique aqui](#)
- **App Dental Uni** – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- **Chat** – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br) através da caixa de mensagens no canto inferior direito da tela principal.
- **Site** – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Atenciosamente,

Dental Uni Cooperativa Odontológica.