



PROCON ARAGUARI/MG

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Praça Getúlio Vargas, 65, centro. CEP: 38.440-254

(34) 3690-3117 / 3207 procon@araguari.mg.gov.br

ESPELHO DA FA N.º 31-037.001.20-0002100

Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome:..... **ADRIANA DE FATIMA BARBOSA,**

CPF:**04506348680,**

RG:**MG5433359,**

Endereço:.....**RUA EURIDES ALVES CARDOSO, Nº: 91, Bairro: PARQUE DOS VERDES III,**

Cidade:..... **Araguari, UF: MG, CEP: 38445562,**

Fone:..... **034 9.8823-1973 E 3242-1056**

DADOS DO FORNECEDOR

Nome: **DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLOGICA,**

CNPJ/CPF:**78738101000151,**

Endereço:**RUA IRMA FLAVIA BORLET, Nº 197 Bairro: HAUER,**

CEP:**81630170, Cidade: Curitiba - PR,**

Fone:**(041)3371-1900, UF: PR**

HISTÓRICO DO ATENDIMENTO

Compareceu nesta data de 20 de outubro de 2020 a parte reclamante ALEGANDO que realizou um plano junto à reclamada via aplicativo Whatsapp, realizou o pagamento de uma taxa no valor de R\$71,84 (setenta e um reais e oitenta e quatro centavos) na data de 28 de setembro de 2020 mas que nada do que foi prometido no ato da contratação é servido pelos profissionais desta cidade, que são apenas dois. Deseja o cancelamento sem cobrança de multa por rescisão e deseja a devolução do valor pago já citado em conta bancária. Questionada por este servidor se apresentaram cópia do Contrato, a mesma sinalizou negativo. Após contato telefônico realizado por este servidor junto à parte reclamada através do telefone (041)3371-1900, houve atendimento prestado pelo(a) Sr.(a). Ana, e após serem relatados os fatos, o(a) mesmo(a) informou que a consumidora poderia ver em algumas cidades da região com relação ao atendimento ou realizar atendimento por tabela, onde consultaria dois profissionais, realizaria o tratamento necessário, realizaria o pagamento, informaria à reclamada e esta ressarciria o valor. Foram contestadas estas opções por parte deste servidor devido à falta de condições financeiras da reclamante primeiro com relação ao deslocamento para algumas cidades da região e segundo pela falta de recursos financeiros para "pagar para depois receber". Por fim, a atendente em questão informou que esta situação deveria ser tratada na Ouvidoria através da opção 9 e o Protocolo gerado pela mesma foi 30448420201020001382. Após isto a atendente em questão realizou a transferência para a Ouvidoria onde houve atendimento prestado pelo Sr. Carlos e após serem novamente informados os dados, o



PROCON ARAGUARI/MG

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Praça Getúlio Vargas, 65, centro. CEP: 38.440-254

(34) 3690-3117 / 3207 procon@araguari.mg.gov.br

mesmo informou que a situação será enviada à instância superior da Ouvidoria. Questionado por este servidor quanto ao e-mail para contato, o mesmo informou beneficiario@entaluni.com.br onde foi enviada cópia deste FA gerada neste Procon e que ficaremos no aguardo da solução pacífica entre as partes para o devido cancelamento do Contrato. O atendente em questão informou neste ato que o Protocolo gerado foi 30448420201020001401. A parte reclamante se dá por satisfeita quanto ao atendimento prestado por este servidor neste Procon e fica ciente de toda a situação acima relatada.

Área...: Saúde Assunto.....: Plano Odontológico

Problema.....: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)

Fabiano Carisio

ATENDENTE/ Procon Unidade Araguari