



sex., 10 de abr.

ATENDIMENTO

Acompanhamento: 26.03.0441.001.00878-3

de Abertura: 23/03/2026 às 13:30:20

la: Procon Municipal de Sorocaba - SP

tendimento: Procon Municipal de Sorocaba - SP

Atendimento: Catarine Elisabete Lusser Zanatta

Atendimento: Presencial

CONSUMIDOR

Consumidor: VIRGÍNIA MARA PIRES ORSI PALER
Consumidor: 090.079.258-22

(S) FORNECEDOR(ES)

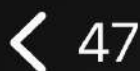
Eu não consigo ver o status , tem como saber em algum site ? Provon online? Me disseram era possível mas aparece que como foi presencial só com vocês mesmo

14:09 ✓✓

Verificar o status de acompanhamento

14:10 ✓✓





47



Procon Casa cidadão Cia...



trabalho, preencha todos os
dados sol sex., 10 de abr.

14:04

Virgínia palermo

09007925822

27/05/1967

11 998028200

Rua Antenor de goes
Vieira,300 bairro Góes
Tapiraí/Sp

14:06 ✓✓

Olá, bem-vindo(a) ao
atendimento do PROCON
Sorocaba!

Como podemos te ajudar
hoje?

14:09

ATENDIMENTO

Acompanhamento: 26.03.0441.001.00878-3

de Abertura: 23/03/2026 às 13:30:20

Local: Procon Municipal de Sorocaba - SP

Atendimento: Procon Municipal de Sorocaba - SP





2602041100100878-3
sex., 10 de abr.

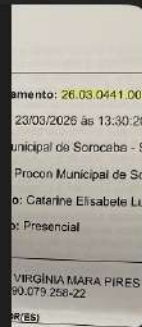
14:11 ✓✓

Podem me ajudar?

14:12 ✓✓

Você

📷 Eu não consigo ver o status, tem como saber em algum site? Provo...



No caso a consulta só pode ser realizada pessoalmente ou por aqui pelo canal do whatsapp mesmo.

14:12

Você

Podem me ajudar?

Claro, a senhora já tomou conhecimento da resposta apresentada pela reclamada no dia 25/03?

14:13





sex., 10 de abr.

Não

14:14 ✓✓

Me mandaram aguardar
pelo menos 10 dias

14:14 ✓✓

Não sei de nada e
ninguém entrou em
contato comigo

14:15 ✓✓

Vcs podem me passar a
resposta? Não estou
entendendo nada

14:15 ✓✓

AO PROCON SOROCABA

Ref.: Número de Atendimento: 260304410010087081

PROCON/SOROCABA

Consumidora: Virginia Maria Pires Dos Santos

Protocolo de atendimento: 260304410010087081



26.03.0441.001.0087

8-301 - ok.pdf

1 página • 188 KB • pdf

14:18



26.03.0441.001.00878-30...



OK

1 de 1

23/03

AO PROCON SOROCABA

Ref.: Número de Atendimento: 2603044100100878301

Consumidora: Virgínia Mara Pires Orsi Palermo

CPF: 090.079.258-22

PROCON/SOROCABA

Protocolado sob o nº 183

Data 25 / 03 / 2026

Horário 13:43

Funcionário Catherine

Prezados,

Informamos que não consta em nosso sistema qualquer comprovante de pagamento, nota fiscal ou recibo emitido em nome da consumidora Virgínia Mara Pires Orsi Palermo, CPF nº 090.079.258-22.

Verificamos, contudo, que o eventual pagamento relacionado ao atendimento em questão foi realizado por terceiro, não sendo a consumidora a titular da operação financeira.

Dessa forma, cumpre esclarecer que, em observância à legislação vigente, especialmente no que se refere à proteção de dados e sigilo fiscal, esta empresa não possui autorização do referido terceiro para compartilhamento de seus dados fiscais ou financeiros.

Assim, eventual solicitação de documentos fiscais ou comprobatórios deverá ser acompanhada de autorização expressa do pagador, cabendo à consumidora providenciar tal autorização junto ao terceiro responsável pelo pagamento.

Permanecemos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais, dentro dos limites legais aplicáveis.

Sorocaba-SP, 25 de Março de 2026.

Atenciosamente,


Dra. Mariana Gracino
Médica Dermatologista
CRM 112.462

DERMARE - CLÍNICA DERMATOLOGICA LTDA

CNPJ: 31.785.681/0001-74





Segue a resposta
apresentada pela
empresa.

14:18

Bom ela já tinha negado
por isso eu neguei pois
pela LEI ela tem que ter os
recibos, com meu nome e
cpf , mesmo sendo pago
por ele pois eu que passei
pelo atendimento, foi em
mim o tratamento e só fui
aí pq a lei diz que eu tenho
direito, ou não teria feito o
pedido

14:21 ✓✓

Ai mesmo quem viu a
documentação deu
prosseguimento pois é
meu direito

14:22 ✓✓

Como fica isso ?

14:22 ✓✓





al sem sequer entender o
q sex., 10 de abr. m essa
recusa que eu nem sabia

14:24 ✓✓

Podem me esclarecer

14:24 ✓✓

O procon não vai agir
contra ela?

14:29 ✓✓

E a certidão de recusa

14:30 ✓✓

Você

Bom ela já tinha negado por
isso eu neguei pois pela LEI
ela tem que ter os recibos, c...

Perdão, a que lei a senhora
se refere onde é expresso
que é dever da empresa
emitir recibo em nome
diferente do pagador?

14:30





sex., 10 de abr.

A lei do consumidor

14:31 ✓✓

Outro pagou mas eu fui a
paciente

14:31 ✓✓

Pode dar a nota se constar
meu nome e cpf

14:31 ✓✓

Ele pode ter ele pagou
mas ela prestou serviço
para mim

14:32 ✓✓

É para me defender na
justiça eu preciso dos
recibos que eles estão
ocultando

14:32 ✓✓

Diz aqui que o próprio
procon que age de várias
formas, se ela se recusa

14:33 ✓✓

É lei ou não é lei ? Ela está



**Você**

sex., 10 de abr.

É lei ou não é lei ? Ela está certa ? Eu estou errada?

A questão é que não é expresso especificamente a respeito disso, visto que a senhora que realizou o procedimento e provavelmente todas as tratativas, é sim possível solicitar que conste o seu nome em tais notas e recibos.

14:36

Sim eu fui a paciente

14:37 ✓✓

Para irpf

14:37 ✓✓

Para tudo

14:37 ✓✓

Ela não precisa emitir no meu nome como pagante mas que o serviço foi para





14:38 ✓✓

sex., 10 de abr.

O que ocorre em relação ao tratamento da reclamação é que um processo administrativo junto ao Procon é um meio administrativo da resolução do caso. Eles apresentaram a defesa deles e seria necessário o seu retorno e apresentação de discordância. Após isso então sim seria tratado e teriam novas tentativas de solução. Caso haja negativa ainda sim por parte da empresa, a senhora seria encaminhada ao judiciário para exigir o cumprimento da sua solicitação e então um juiz determinaria o





apresentação de

discordar **sex., 10 de abr.**

então sim seria tratado e
teriam novas tentativas de
solução. Caso haja
negativa ainda sim por
parte da empresa, a
senhora seria

encaminhada ao judiciário
para exigir o cumprimento
da sua solicitação e então
um juiz determinaria o
"certo" baseado na
interpretação legal do
mesmo. Em concorrência,
teria encaminhamento do
processo para o nosso
setor de fiscalização e
possível aplicação de
multa caso for entendido
pela fiscalização como
uma infração ao código do
consumidor.

14:39





possível aplicação de
multa caso for entendido
pela fiscalização como
uma infração ao código do
consumidor.

14:39

Como informado acima,
caso a senhora deseje
prosseguir e apresentar
sua réplica e discordância
para o andamento do
processo, é necessário
que a senhora compareça
presencialmente conosco.

14:40

E isso é presencial certo

14:40 ✓✓

Eu não fui avisada ou já
teria ido

14:40 ✓✓

É isso preciso ir aí certo ?

14:41 ✓✓



**Você**

sex., 10 de abr.

Eu não fui avisada ou já teria ido

As informações acerca do retorno constam na sua via da reclamação e podem alternativamente serem consultadas por aqui, como no presente momento.

14:41

Você

É isso preciso ir aí certo ?

Exatamente.

14:41

Endereço: Avenida Antônio Carlos Comitre, 330/331, Campolim - Sorocaba/SP
(estacionamento Rua José Maria Hanickel)

Horário de atendimento:





47



Procon Casa cidadão Cia...

Conta comercial



Procon Casa Cidadão

14:41

sex., 10 de abr.

Certo me falaram para não entrar em contato antes de 15 dias úteis só se o caso tivesse sido resolvido então para eu avisar aqui

14:42 ✓✓

Assim aguardei

14:43 ✓✓

É só agora tive ciência

14:43 ✓✓

Mas eu vou aí presencial!

14:43 ✓✓

Certo, ficaremos no aguardo!

14:43

O que preciso levar

14:43 ✓✓

Você

O que preciso levar



**Você**

sex., 10 de abr.

O que preciso levar

Caso deseje dar andamento, orientamos a **comparecer presencialmente** para prosseguir com a reclamação.

Trazer consigo:
Documento de identidade, comprovante de endereço, A.R. (caso a notificação tenha sido por envio postal), bem como documentos referentes ao caso. Se houve solicitação de documentos adicionais por parte da reclamada, favor providenciá-los antes de comparecimento





sex., 10 de abr.

A maioria dessa documentação já foi adicionada, pedimos que traga tudo apenas caso seja necessária a reapresentação da documentação.

14:44

Dela para vocês de recusa. ?

14:44 ✓✓

A senhora diz a carta apresentada por eles que enviamos acima?

14:45

Sim

14:45 ✓✓

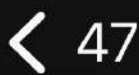
Bom eu vou aí é melhor

14:45 ✓✓

Muito obrigada por me atender

14:45 ✓✓





47



Procon Casa cidadão Cia...

Conta comercial



sex., 10 de abr. é melhor

14:45 ✓✓

Muito obrigada por me
atender

14:45 ✓✓

Você

Sim

Nós temos a cópia original
dela aqui sim.

14:46

Você

Muito obrigada por me
atender

Agradecemos seu contato!
Ficamos à disposição!

14:46

Muito grata

14:46 ✓✓

Att

14:46 ✓✓

