



Manual de Cancelamento e Não Comparecimento (No-Show)

Regra Mercado Exames — Documento para Clínicas Parceiras

Versão 1.0

Data de geração: Setembro de 2026

Mondo Websites Ltda. — CNPJ 10.332.011/0001-22 — parceiros@mercadoexames.com.br

1 Apresentação

Este manual define como a Mercado Exames trata cancelamentos, remarcações e não comparecimento (no-show) dos pacientes que compram exames pela plataforma. A lógica é proposital: **ser claro e justo com o paciente para não gerar reclamação, e firme na regra para que o prejuízo recaia sobre quem o causou.**

Onde a clínica pode ter liberdade, este documento diz. Onde não pode, também diz — porque é o que protege a clínica e a plataforma.

2 Por que este manual existe

Quando um paciente compra um exame pela Mercado Exames, forma-se uma relação de consumo em que **a Mercado Exames responde solidariamente com a clínica** perante o paciente:

- › A reclamação, o processo ou o Reclame Aqui apontam para a **Mercado Exames**, mesmo quando o problema ocorreu na clínica.
- › Por isso a plataforma define **uma regra única e igual para todos**; a clínica não cria regras próprias mais rígidas.

CDC, art. 7º, parágrafo único; art. 25, §1º; art. 34

Todos os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente perante o consumidor, inclusive pelos atos de prepostos ou representantes autônomos. É o que permite ao paciente acionar a Mercado Exames por uma falha da clínica.

Em resumo: regra transparente e proporcional protege as duas partes. Cobrança abusiva expõe as duas — e a conta chega primeiro para a plataforma.

3 Os dois formatos de venda

Agenda Base

O paciente compra o exame e agenda a data depois, junto à clínica.

Reserva horário? Não, até confirmar a data

OfertaFlex

O paciente compra já um horário específico, geralmente com preço promocional.

Reserva horário? Sim, na compra

Regra de ouro: sem horário reservado, não há falta e o cancelamento é livre. Havendo horário reservado (OfertaFlex, ou Agenda Base após confirmar a data), valem as regras de taxa e remarcação.

4 Matriz de regras

Aplique exatamente esta tabela. Os valores **não são negociáveis para pior**: a clínica pode ser mais generosa, nunca mais dura.

Situação	Consumidor recebe	Remarcação	Taxa de reserva
Cancela +48h antes	100% do valor	Livre	Nenhuma
Cancela 24h–48h antes	Saldo em crédito	1x grátis	20%
Cancela -24h antes	Saldo em crédito	1x, preço vigente	20%
No-show (sem aviso)	Saldo em crédito	1x, preço vigente	20%
No-show justificado	Mantém a condição	1x mantendo condição	Nenhuma
2º no-show ou mais	—	Pré-pagamento; perde OfertaFlex	Conforme regra

Por que essa cobrança é legal

- › A taxa de 20% é uma **taxa de reserva de vaga** (cláusula penal compensatória), não multa punitiva.
- › **Nunca se cobra 100%** nem o valor do exame não realizado; o restante volta como **crédito**.
- › No OfertaFlex, o preço promocional valia só para aquele dia/horário; na remarcação vale o **preço da agenda**.

CDC, art. 51, IV, e art. 39, V — e jurisprudência (TJDF, TJSP, STJ)

São nulas cláusulas que gerem desvantagem exagerada, e é vedado exigir vantagem manifestamente excessiva. A jurisprudência aceita retenções de 10% a 25% e considera abusivas as de 40% a 50%. Os 20% ficam na faixa defensável — desde que informados, proporcionais e com saldo devolvido em crédito.

5 Como aplicar — passo a passo

1

Confirme a presença ANTES do horário

Envie confirmação por WhatsApp/SMS entre 24h e 48h antes. Reduz a falta e, se o paciente faltar, é a prova de que avisou. Sem confirmação registrada, a taxa de 20% fica frágil.

2

Registre o comparecimento no sistema

Marque no painel: compareceu, cancelou ou não compareceu. O registro correto é o que autoriza (ou não) a taxa.

3

Em cancelamento, aplique a faixa de horário

Verifique a antecedência e siga a matriz da Seção 4. O sistema calcula; registre corretamente o horário do pedido.

4**Em no-show, ofereça a remarcação**

Não trate como 'perdeu tudo'. Ofereça 1 remarcação e informe que o saldo virou crédito. Crédito evita reclamação; perda total gera reclamação.

5**No-show justificado: peça comprovante e isente**

Emergência de saúde, luto e situações graves comprovadas: mantenha a condição, sem taxa.

6**Responda rápido**

A maioria das notas 1 e ações vem de demora, não da regra. Resolva cancelamentos e remarcações em até 48h.

6**O que a clínica pode e o que não pode**

A liberdade existe **somente onde beneficia o paciente** e não gera risco jurídico. Fora disso, a regra é única.

A clínica PODE (a favor do paciente)

- › Isentar a taxa de 20% quando quiser.
- › Manter o preço promocional na remarcação, por cortesia.
- › Oferecer mais de uma remarcação.
- › Encaixar o paciente em outro horário no mesmo dia.

A clínica NÃO PODE (nos expõe a processo)

- › Cobrar taxa acima de 20%.
- › Cobrar o valor integral do exame não realizado.
- › Reter todo o valor sem devolver o saldo como crédito.
- › Negar remarcação nos casos previstos na matriz.
- › Cobrar sem ter confirmado a presença antes.
- › Cobrar taxa em no-show justificado e comprovado.
- › Criar regra própria mais rígida que este manual.

CDC, art. 51, I e II

São nulas as cláusulas que exonerem/atenuem a responsabilidade do fornecedor ou que subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia paga. Por isso o saldo sempre volta como crédito e nunca se retém tudo.

7**De quem é o prejuízo do no-show**

O no-show é **retrabalho da clínica** — horário reservado, equipe alocada. Por isso:

- › Perante o paciente, a **Mercado Exames assume a linha de frente** para resolver rápido e evitar reclamação pública.
- › Internamente, o custo do no-show e de indenização paga ao consumidor **por falha da clínica** (cobrança indevida, ausência de confirmação, recusa de remarcação) é **repassado à clínica** por direito de regresso, inclusive por compensação no repasse.

Em bom português: a Mercado Exames é o para-choque perante o cliente, mas não é o cofre. Quem descumpre a regra, paga a conta.

CDC, art. 88, e Código Civil, art. 934

Quem indeniza o consumidor tem direito de regresso contra o causador do dano. Fundamenta a recuperação do prejuízo junto à clínica responsável.

8 Modelos de mensagem para a clínica

Confirmação (48h antes)

Olá, [NOME]! Confirmando seu exame de [EXAME] na [CLÍNICA] em [DD/MM] às [HH:MM]. Responda SIM para confirmar. Precisa remarcar? Responda REMARCAR com até 24h de antecedência para evitar a taxa de reserva.

Lembrete (24h antes / no dia)

Oi, [NOME]! Seu exame é amanhã/hoje às [HH:MM] na [CLÍNICA]. Chegue com 10 minutos de antecedência e traga documento com foto. Qualquer imprevisto, fale com a gente por aqui.

As bases legais de cada regra deste manual, de forma resumida.

Art. 49 — Direito de arrependimento

Em compras pela internet, o consumidor pode desistir em 7 dias com devolução dos valores pagos. Fundamenta o cancelamento com 100% de volta e, no OfertaFlex, a lógica de crédito da vaga reservada.

Art. 30 e 35 — Oferta vincula o fornecedor

A oferta vincula nos limites dos seus próprios termos. Promoção válida para data/horário determinados vincula só àquele contexto — por isso o desconto não se repete. Entregar crédito e remarcação cumpre a oferta.

Art. 39, V, e art. 51, IV — Proibição de vantagem excessiva

É vedado exigir vantagem manifestamente excessiva e são nulas cláusulas que gerem desvantagem exagerada. Fundamenta o teto de 20% e a proibição de cobrar 100%.

Art. 51, I e II — Não excluir responsabilidade nem reembolso

São nulas cláusulas que exonerem a responsabilidade do fornecedor ou retirem a opção de reembolso. Por isso o saldo sempre retorna como crédito.

Art. 6º, III, e art. 46 — Informação prévia e clara

O consumidor tem direito à informação clara e o contrato só o obriga se pôde conhecê-lo antes. Por isso a política é exibida e aceita antes do pagamento.

Art. 7º, §único; art. 25, §1º; art. 34 — Solidariedade da cadeia

Todos os fornecedores respondem solidariamente perante o consumidor. Fundamenta a exposição da plataforma por falhas da clínica e a necessidade de regra única.

Art. 88 (CDC) e art. 934 (Código Civil) — Direito de regresso

Quem indeniza o consumidor pode reaver do causador do dano. Fundamenta o repasse do prejuízo à clínica responsável.

Código de Ética Médica — Serviço não prestado

É vedado cobrar por atendimento não realizado. Por isso a cobrança é taxa de reserva, e não o valor do exame que não aconteceu.

Este documento reflete a política operacional da Mercado Exames e sua fundamentação legal; sua aplicação observará a legislação vigente.