mercado exames

VERSÃO 1.0

DOCUMENTO PARA CLÍNICAS PARCEIRAS

Manual de Cancelamento e No-Show

Regra Mercado Exames. Como tratamos cancelamentos, remarcações e não comparecimento dos pacientes que compram exames pela plataforma.



DATA DE GERAÇÃO
Setembro de 2026

CLASSIFICAÇÃO
Confidencial

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

Conteúdo

01
Apresentação

02
Por que este manual existe

03
Os dois formatos de venda

04
Matriz de regras

05
Como aplicar — passo a passo

06
O que a clínica pode e não pode

07
De quem é o prejuízo do no-show

08
Modelos de mensagem

09
Fundamentação legal (CDC)

Regra única, igual para todas as clínicas parceiras.

01 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

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.

02 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. 7°, PARÁGRAFO ÚNICO; ART. 25, §1°; 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.

03 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.

04 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**

20% é o teto da taxa de reserva. Nunca se cobra 100% nem o valor do exame não realizado; o restante volta como crédito.

Por que essa cobrança é legal

01 A taxa de 20% é uma **taxa de reserva de vaga** (cláusula penal compensatória), não multa punitiva.

02 Nunca se cobra 100% nem o valor do exame não realizado; o restante volta como crédito.

03 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.

05 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.

48h
antes: janela de confirmação

1x
remarcação garantida ao paciente

48h
prazo máximo de resposta

06 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 subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia paga. Por isso o saldo sempre volta como crédito e nunca se retém tudo.

07 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.

08 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.

09 Fundamentação legal (CDC)

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.

Regra única, aplicada igual, para todos.

Dúvidas sobre a aplicação da regra, cancelamentos ou remarcações: fale com o time de parceiros.

parceiros@mercadoexames.com.br

Mondo Websites Ltda. — CNPJ 10.332.011/0001-22
Versão 1.0 · Setembro de 2026

CONFIDENCIAL