



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
MARACANAÚ**

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2501056400100016301

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Real Clean Odontologia Maria S A Carneiro Odontologia

Nome Fantasia: Real Clean Odontologia Maria S A Carneiro Odontologia

CPF/CNPJ: 54.073.552/0001-59

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (85) 98888-8888

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia 10/03/2025 às 10:30 horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ADRIANA ASSIS DE LEMOS – CNPJ/CPF: 243.613.133-34

Endereço: Rua Pretória - 1864 - Alto Alegre II - Maracanaú - CE - 61921-355

Telefone: (85) 98551-7713

E-mail: adriassisslemos2022@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a parte consumidora que, no dia 10/09/2024, dirigiu-se à clínica odontológica para realizar uma análise dentária e foi informada de que seria necessário realizar uma coroa e uma prótese inferior. Após aceitar o procedimento e ter feito toda a análise e o molde da prótese, foi informada de que o valor total seria de R\$ 1.932,00 (mil novecentos e trinta e dois reais). A reclamante realizou o pagamento via cartão de crédito, parcelando em 4 (quatro) vezes de R\$ 483,00 (quatrocentos e oitenta e três reais). A consumidora informa que recebeu o prazo de 15 (quinze) dias úteis para a entrega. Após esse período, a consumidora retornou no dia 24/09/2024 e foi convencida a realizar também a prótese superior. Foi feito um novo molde da prótese superior, e foi cobrado o valor adicional de R\$ 1.724,10 (mil setecentos e vinte e quatro reais e dez centavos), sendo parcelado em 5 (cinco) vezes de R\$ 344,82 (trezentos e quarenta e quatro reais e oitenta e dois centavos) via cartão de crédito. A prótese inferior e a coroa deveriam ter sido entregues no prazo inicial de 15 (quinze) dias úteis. No entanto, a reclamante foi informada de que ambas seriam entregues juntamente com o segundo pedido, referente às próteses superiores, para as quais foi estabelecido o prazo de 30 (trinta) dias úteis. Dentro do prazo, a consumidora afirma que foi chamada várias vezes à clínica para realizar testes dos moldes das próteses. No dia 09/10/2024, a reclamante compareceu à clínica, localizada em Fortaleza, para realizar outro procedimento, de



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
MARACANAÚ**

colocação de facetas. O procedimento foi realizado, e foi cobrado o valor de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), pago em espécie. Entretanto, a empresa informou que enviaria o recibo via WhatsApp, o que não ocorreu. No dia seguinte à colocação das facetas, estas se desprenderam. A reclamante entrou em contato via WhatsApp, porém, no dia 05/11/2024, foi colocada a coroa do dente. Após 3 (três) dias, a coroa caiu. No dia 08/11/2024, a reclamante retornou à clínica para colar novamente a coroa, mas, no dia 09/11/2024, ela caiu novamente. Até a presente data, ainda não recebeu suas próteses, e nem obtém resposta alguma, e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: diante exposto requer a consumidora, o estorno do seu valor pago.

Maracanaú/CE, 05 de Fevereiro de 2025

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____