



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00002-3

Data/Hora de Abertura: 01/08/2025 às 10:40:02

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DORACI MARTINS DA SILVA

CPF do Consumidor: 372.694.294-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA	CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA	49.054.093/0001-26	25.08.0564.001.00002-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

A consumidora informa que, no mês de novembro de 2024, contratou os serviços da empresa reclamada para a confecção de uma prótese dentária (dentadura), tendo efetuado o pagamento do valor total de R\$ 1.000,00 (mil reais), por meio de cartão de crédito.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Aproximadamente três meses após o pagamento, a consumidora finalmente recebeu a prótese dentária. Contudo, ao utilizá-la, verificou que o produto apresentava defeito, pois não fixava corretamente ao céu da boca.

Ao entrar em contato com a empresa reclamada, foi orientada a devolver a dentadura, o que foi prontamente realizado. Na mesma ocasião, a consumidora solicitou a devolução do valor pago, tendo a reclamada se comprometido a realizar o estorno no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias, o que corresponderia a meados do mês de abril.

Decorrido o prazo acordado, a consumidora passou a entrar em contato com frequência com a reclamada, por meio do aplicativo WhatsApp, mas, até o presente momento, não obteve a restituição da quantia paga. A empresa tem constantemente apresentado justificativas e desculpas para o não cumprimento do compromisso assumido.

Cansada e transtornada com a situação, a consumidora compareceu à sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a devolução integral da quantia paga, no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais).

TRATATIVAS

01/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta