



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: 25.08.0564.001.00037-3

Data/Hora de Abertura: 20/08/2025 às 13:18:47

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA ELENICE BARROS DA ROCHA

CPF do Consumidor: 179.831.933-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Pop Dents Clinica Dentária 07 Barão D	SERVICOS HOSPITALARES FORTALEZA 07 LTDA	51.215.506/0001-59	25.08.0564.001.00037-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)

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

Relato:

Relata a consumidora que, em 2024, decidiu realizar a confecção de duas próteses dentárias. Para tanto, dirigiu-se à clínica Pop Dentes, localizada no Shopping de Maracanaú, em



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

09/09/2024, ocasião em que realizou avaliação, tirou o molde e efetuou o pagamento integral do valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), por meio de Pix.

Informa que, em razão de uma viagem programada para novembro de 2024, buscou garantir que as próteses estivessem prontas antes da data. O dentista responsável assegurou que haveria tempo hábil, orientando que, em 15 (quinze) dias após a avaliação, a consumidora retornasse à clínica. Contudo, na data combinada, nada estava pronto.

Registra que retornou na semana seguinte e, mesmo após várias tentativas, não obteve êxito. Diante da proximidade da viagem, optou por desistir do procedimento e, em 07/11/2024, compareceu à clínica para solicitar o estorno, ocasião em que preencheu documento específico. Todavia, apesar das tentativas posteriores, não conseguiu reaver o valor pago. Dessa forma, buscou o Procon para uma intermediação na busca de uma solução.

Pedido: Requer a consumidora o estorno integral do valor pago.

TRATATIVAS

20/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta