



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: 25.05.0564.001.00062-3

Data/Hora de Abertura: 21/05/2025 às 13:54:28

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: LEIDIANE PEREIRA GOMES

CPF do Consumidor: 004.227.923-22

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ORAL MEDC	MS ATIVIDADES DE MEDICINA ORAL E ESTETICA FACIAL LTDA	35.824.680/0001-42	25.05.0564.001.00062-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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

Problema: Má qualidade do serviço

Relato:

A consumidora relata que, em razão da fratura de um dente, procurou atendimento odontológico na Clínica Oralmedic. Após a avaliação inicial realizada por profissional da referida clínica, foi



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

informada da necessidade de realização de um tratamento de canal, colocação de pino e instalação de coroa dentária. Ciente do diagnóstico e da proposta de tratamento, autorizou a execução do serviço e realizou o pagamento do valor de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Entretanto, cerca de uma semana após o procedimento, a coroa instalada começou a se desprender. A consumidora retornou à clínica, onde o problema foi, inicialmente, reparado. No entanto, o mesmo defeito voltou a ocorrer por quatro vezes consecutivas, revelando falha na execução do tratamento.

Diante da recorrência, a consumidora solicitou uma nova avaliação com outro dentista da mesma clínica. Foi então informada de que havia entrada de fluidos no local do procedimento, sendo necessário realizar uma cirurgia corretiva. Após a intervenção, a paciente foi orientada a retornar posteriormente para a colocação do pino. Contudo, o dente voltou a apresentar complicações, e o profissional responsável recomendou que aguardasse em casa, sob a justificativa de que o dente ainda poderia estar inflamado.

No retorno, foi informada de forma definitiva de que não havia mais solução viável para o dente, sendo a única alternativa indicada a realização de implante dentário. A consumidora solicitou laudo técnico sobre os procedimentos realizados, mas recebeu apenas um relatório informal, após insistência, com o qual não concorda. No referido documento, consta que a paciente apresentava "raiz curta", o que levanta o questionamento de por que tal condição não foi previamente informada ou considerada antes da realização do procedimento inicial.

Inconformada, a consumidora buscou uma segunda opinião em outra clínica odontológica, onde foi realizado novo exame de imagem (raio-x), sendo constatado que, na verdade, o procedimento necessário desde o início era, de fato, o tratamento de canal, o que, segundo ela, reforça o erro no diagnóstico e no tratamento executado pela Clínica Oralmedc. Destaca ainda que a coroa utilizada no procedimento inicial permaneceu sob a posse da clínica, e, mesmo tendo solicitado sua devolução, não obteve êxito.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a restituição integral do valor pago (R\$ 1.000,00), uma vez que o serviço contratado foi ineficiente, mal executado e gerou danos à sua saúde bucal, obrigando-a a buscar tratamento em outra unidade, além de suportar novos custos para correção dos problemas.

TRATATIVAS

21/05/2025 - Audiência

Situação: Aberta