

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100041301

RECLAMANTE: SEBASTIÃO OSIMAR VIEIRA DOS SANTOS **CPF:** 097.302.058-09

RECLAMADA: ORTHOMEDIC **CNPJ:** 40.074.094/0001-68

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor SEBASTIÃO OSIMAR VIEIRA DOS SANTOS em face do fornecedor ORTHOMEDIC, através da qual expõe que adquiriu uma prótese dentária pelo valor de R\$ 2.000,00 reais, a qual apresentou vícios de qualidade desde a entrega, causando desconforto e lesões. Sustenta que o ajuste realizado pelo fornecedor não solucionou o problema, tendo, inclusive, agravado os ferimentos. Afirma que requereu o reembolso dos valores pagos, porém o pedido foi indeferido pela reclamada. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a devolução do valor pago.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Houve o não comparecimento do consumidor, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 24, contudo, posteriormente, requereu a remarcação da audiência, conforme consta manifestação, às fls. 42. Diante de tal situação, foi remarcada nova assentada, Termo de Audiência de Conciliação às fls. 50, ocasião na qual o fornecedor apresentou como proposta de acordo o pagamento no valor de R\$ 500,00 reais a ser efetuada até o dia 01/07/2026. Informou, ainda, que a proposta contempla a quitação integral da demanda. Durante a audiência, o consumidor se manifestou de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta ofertada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 30 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 50, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 30 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú