

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100056301

RECLAMANTE: MARCIA FERREIRA DE SOUZA ALEXANDINO **CPF:** 928.602.143-72

RECLAMADA: CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA **CNPJ:** 49.054.093/0001-26

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARCIA FERREIRA DE SOUZA ALEXANDINO em face do fornecedor CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA, através da qual expõe contratou os serviços odontológicos prestados pela parte reclamada, tendo sido submetida à avaliação clínica, ocasião em que lhe foram indicados procedimentos sem a realização de exame radiográfico. Aduz que efetuou o pagamento de R\$ 1.400,00 reais para continuidade do tratamento e confecção de prótese flexível, sendo posteriormente realizado o respectivo molde. Contudo, embora tenha realizado diversas tentativas de contato para obter a entrega da prótese. Assim, transcorridos aproximadamente dois anos desde a contratação, a consumidora permanece sem receber o produto contratado. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o dobro do valor pago.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. De acordo com os fatos registrados, às fls. 28, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer, ocasião em que poderia esclarecer os fatos e produzir prova em seu favor. Entretanto, permaneceu ausente, não apresentando defesa escrita nem qualquer justificativa plausível, incidindo, assim. Diante disso, persiste a falha na prestação do serviço, uma vez que a reclamada não apresentou documentos hábeis, tampouco comprovou a efetiva entrega da prótese dentária. Dentro desse contexto, a presença das partes em audiência de conciliação é imprescindível para o andamento saudável do processo, sendo considerado ato atentatório a dignidade da justiça, a ausência injustificada de qualquer das partes, havendo previsão de sanção da ausência no ato por parte da empresa reclamada. É o que dispõe o art. 334, §8º do Código de Processo Civil.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer de forma injustificada, a audiência de conciliação regularmente designada, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 30 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta às fls. 28, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação de serviço, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluído o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 30 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva
Procon Maracanaú