

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100005301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SIDNEY ALVES SANTOS - **CNPJ/CPF:** 021.403.133-05

Endereço: Avenida III - 258 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-360

Telefone: (85) 99645-2135

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: POP Dents

Nome Fantasia: POP Dents

CPF/CNPJ: 51.730.537/0001-48

Endereço de Correspondência:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **03/03/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/iep-bfau-bdk>

Relato:

Relata o consumidor que, em outubro de 2025, contratou junto à reclamada o serviço de compra e instalação de uma prótese dentária, tendo efetuado o pagamento do valor de R\$ 700,00 (setecentos reais), à vista, por meio de transferência via Pix.

No ato da contratação, foi informado ao consumidor que o prazo para entrega da prótese seria de 15 (quinze) a 20 (vinte) dias. Contudo, ultrapassado o prazo estipulado, a prótese somente foi entregue em 16/12/2025.

Ocorre que, no mesmo dia da entrega, o consumidor constatou que a prótese estava em desacordo com o contratado, apresentando defeitos que, inclusive, chegaram a lhe causar lesões. Diante disso, o consumidor retornou imediatamente à reclamada, ocasião em que



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

devolveu a prótese defeituosa e preencheu documento solicitando o reembolso do valor pago, não tendo sido informada qualquer data para a devolução.

Após esse episódio, o consumidor passou a entrar em contato com a reclamada quase diariamente, por meio do aplicativo WhatsApp, buscando informações acerca da solução de sua demanda. Entretanto, recebe apenas respostas genéricas, tais como que o caso se encontra no setor jurídico ou em análise, sem qualquer posicionamento concreto ou prazo definido.

Diante da demora injustificada da reclamada em solucionar a situação, o consumidor dirigiu-se até a sede deste órgão, visando a obtenção de uma solução eficaz para o conflito.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a devolução integral do valor pago, qual seja, R\$ 700,00 (setecentos reais).

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 03 de Fevereiro de 2026.

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 03/02/2026

Ass. do consumidor(a):

SIDNEY ALVES SANTOS