

PROCESSO F.A Nº: 26.07.0564.001.00038-3

RECLAMANTE: ALOISIO DE SOUSA LIMA **CPF:** 168.923.303-63

RECLAMADA: AMOR SAUDE MARACANAU LTDA **CNPJ:** 15.575.172/0001-60

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ALOISIO DE SOUSA LIMA em face do fornecedor AMOR SAUDE MARACANAU LTDA, através da qual expõe que realizou procedimento odontológico junto a reclamada, consistente na remoção de aproximadamente 16 fragmentos dentários, sem receber documentação comprobatória do serviço. Posteriormente, tomou conhecimento de carnê contendo 18 parcelas de R\$ 407,03 reais, totalizando R\$ 7.326,54 reais. Ao solicitar esclarecimentos, foi informada de que a cobrança abrangia a remoção dos fragmentos e a confecção de prótese dentária, procedimento que afirma jamais ter sido realizado pela reclamada. Após questionamentos, a empresa condicionou o cancelamento do carnê ao pagamento de R\$ 3.200,00 reais, referente supostamente ao procedimento realizado, sem apresentar esclarecimentos satisfatórios. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor esclarecimentos acerca dos valores cobrados, bem como que seja apresentada proposta compatível com os serviços efetivamente prestados e condizente com a realidade financeira do consumidor.

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. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls.40 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo consistente no pagamento do valor total de R\$ 1.600,00 reais, a ser quitado em 8 parcelas mensais e sucessivas de R\$ 200,00 reais cada. Em seguida, o consumidor, informou estar de acordo com a proposta apresentada pela reclamada.

Tendo em vista a proposta de acordo apresentado pelas empresas, o que foi entendido e aceito pelo consumidor, 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, 24 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 08/09/2026 09:23:13-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 40, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04 11:45:12
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú