



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: 25.07.0564.001.00097-3

Data/Hora de Abertura: 31/07/2025 às 11:25:25

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DO ROSÁRIO RIBEIRO DE PAIVA

CPF do Consumidor: 780.442.943-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Real Clean Odontologia Maria S A Carneiro Odontologia	Real Clean Odontologia Maria S A Carneiro Odontologia	54.073.552/0001-59	25.07.0564.001.00097-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que, no mês de maio de 2025, adquiriu um aparelho odontológico para sua filha, tendo efetuado o pagamento à vista no valor de R\$ 900,00 (NOVECIENTOS REAIS).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Contudo, passados quase 3 meses da data do pagamento, a filha da consumidora ainda não recebeu o referido aparelho.

A consumidora informa que realizou diversas tentativas de contato com a empresa reclamada, por meio de mensagens via WhatsApp e também por ligações telefônicas. Entretanto, em todas as ocasiões, a empresa apresentou justificativas para a não realização do serviço contratado, sem que houvesse qualquer solução efetiva para o problema.

Cansada e transtornada com a forma como a situação vem sendo conduzida, e diante da ausência de providências por parte da empresa, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de orientação e resolução do caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a devolução integral do valor pago, qual seja, R\$ 900,00 (NOVECIENTOS REAIS).

TRATATIVAS

31/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta