



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00028-3

Data/Hora de Abertura: 09/01/2026 às 10:10:17

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA ANA MOREIRA DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 153.434.053-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA	CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA	49.054.093/0001-26	26.01.0564.001.00028-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

Relata a consumidora que, no mês de outubro de 2025, procurou a clínica Pop Dentes para realização de orçamento de uma prótese dentária. Após avaliação, foi informada de que o referido



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

serviço seria entregue no prazo de 30 (trinta) dias úteis, ocasião em que efetuou o pagamento, em espécie, do valor de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Informa que, posteriormente, foi agendada data para a confecção do molde da prótese. Após a realização do molde, foi orientada a retornar no prazo de três dias para verificação da adequação, tendo comparecido à clínica por mais duas vezes, a fim de confirmar se o procedimento estava correto.

Ressalta que, diante das diversas tentativas frustradas de solução e da ausência de entrega do serviço contratado, compareceu à clínica no dia 30/12/2025 para buscar esclarecimentos acerca da demora. Na ocasião, foi solicitado que a consumidora redigisse carta de próprio punho requerendo a restituição do valor pago. Contudo, em razão do abalo emocional sofrido, a consumidora manifestou apenas o desejo de receber a devolução imediata do valor desembolsado.

Diante dos transtornos e da falta de resolução administrativa, buscou o auxílio do PROCON para intermediação do conflito.

Pedido:

Requer, por fim, a consumidora a restituição integral do valor pago, no montante de R\$ 1.000,00 (mil reais).

TRATATIVAS

09/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta