

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00005-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor SIDNEY ALVES SANTOS em face do fornecedor POP DENTES, através da qual expõe que contratou com a reclamada a confecção e instalação de prótese dentária, pelo valor de R\$ 700,00 reais, pago a vista via pix, sendo-lhe assegurado prazo de 15 a 20 dias para entrega. Contudo, o produto foi disponibilizado e, ao recebê-lo, o consumidor constatou vícios de qualidade e desconformidade com o contratado, inclusive com ocorrência de lesões. Em razão disso, devolveu a prótese e formalizou pedido de reembolso. Desde então, realiza contatos reiterados com a reclamada, que se limita a apresentar respostas genéricas, sem solução efetiva ou definição de prazo para devolução do valor pago. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a devolução integral do valor pago.

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. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 43 dos autos, o fornecedor apresenta como proposta de acordo a devolução do valor de 700,00 reais no prazo de até 10 dias úteis em conta a ser indicada pelo reclamante. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da devolução integral do valor pago, 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, 04 de março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 43, 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, 04 de março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú