



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 02/07/2026 às 08:49:06

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Joaquim Rubens da Silva

CPF do Consumidor: 526.198.343-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ODONTOART	ODONTOART PLANOS ODONTOLOGICOS LTDA	03.187.913/0001-57	26.07.0564.001.00004-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Domicílio

Área: Demais Serviços

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

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

Relato:

O consumidor relata ser cliente da reclamada há pouco mais de um ano. Informa que, ao acessar o aplicativo oficial da empresa para localizar uma clínica odontológica conveniada e cadastrada



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

na rede credenciada disponibilizada pela reclamada, realizou os procedimentos necessários para agendar uma consulta odontológica.

Em 1º de dezembro de 2025, compareceu à Clínica Real Clean, conveniada à reclamada, para tratamento de sua saúde bucal. Após a conclusão da consulta, a profissional responsável pelo atendimento ofereceu a confecção de uma prótese dentária pelo valor de R\$ 1.100,00 para pagamento à vista ou, alternativamente, pelo valor de 10 parcelas de R\$ 125,70 no cartão de crédito, totalizando R\$ 1.257,00 em razão da incidência de juros.

O consumidor optou pelo pagamento na modalidade de cartão de crédito e formalizou a contratação do serviço. Entretanto, após aguardar o prazo necessário para a entrega da prótese dentária, não obteve êxito, tendo constatado que a clínica conveniada encontrava-se fechada e com o CNPJ em situação de inapto.

Diante dos fatos, o consumidor entrou em contato com a reclamada para relatar a ocorrência. Em um primeiro momento, a reclamada informou ter mantido contato com o responsável pela Clínica Real Clean, ocasião em que foi assegurado que a prótese dentária seria entregue ao consumidor. Contudo, posteriormente, não houve qualquer nova informação acerca do paradeiro da clínica ou da efetiva entrega do produto. Da mesma forma, a reclamada não apresentou qualquer intermediação ou proposta concreta para solucionar a demanda.

Em razão da ausência de solução administrativa, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o estorno integral do valor pago por meio de cartão de crédito, incluindo os juros da operação, perfazendo o montante total de R\$ 1.257,00.

TRATATIVAS

02/07/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta