



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00035-3

Data/Hora de Abertura: 14/01/2026 às 09:45:13

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: EMILAYNE ARAUJO DA COSTA

CPF do Consumidor: 077.323.003-35

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
POP Dents	POP Dents	51.730.537/0001-48	26.01.0564.001.00035-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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:

Relata a consumidora que levou sua filha à clínica Pop Dentes para a realização de um procedimento de extração dentária. Informa que, nas demais clínicas que já frequentou, o pagamento costuma ser efetuado após a prestação do serviço. Considerando que sua filha apresenta resistência a atendimentos odontológicos, esclareceu previamente tal situação à clínica Pop Dentes.



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

Afirma que foi informada de que a clínica dispunha de consultório pediátrico e de dentista especializada para o atendimento infantil, sendo-lhe exigido, contudo, o pagamento antecipado do valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), com a garantia de que, caso o procedimento não fosse realizado, o valor seria estornado de forma imediata.

No dia agendado para a extração, a filha da consumidora mostrou-se resistente, não sendo possível a realização do procedimento. Diante disso, a consumidora solicitou o estorno do valor pago. Relata que as atendentes permaneceram por aproximadamente 40 (quarenta) minutos tentando efetuar o estorno, porém sem sucesso.

Informa ainda que, diante da demora, precisou se ausentar para resolver outras demandas e, ao retornar à clínica, foi informada de que a situação havia sido encaminhada ao setor financeiro, sendo-lhe solicitado que aguardasse o prazo de 10 (dez) dias úteis para a devolução do valor. Ressalta que o referido prazo transcorreu sem que fosse apresentada solução ou resposta satisfatória.

Diante do impasse e da ausência de providências por parte da empresa, a consumidora buscou atendimento junto ao Procon, com o objetivo de obter intermediação para a resolução do conflito.

Pedido: Requer, ao final, o estorno do valor pago, no montante de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

TRATATIVAS

14/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta