

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100008302

RECLAMANTE: ANTONIA NETA ALVES DE OLIVEIRA **CPF:** 549.020.703-59

RECLAMADA: CLÍNICA ODONTOLÓGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA **CNPJ:** 49.054.093/0001-26

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANTONIA NETA ALVES DE OLIVEIRA em face do fornecedor CLÍNICA ODONTOLÓGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA., através da qual expõe que procurou a clínica para a confecção de prótese dentária. Informa que foi acordado o pagamento no valor de R\$ 1.700,00 reais por meio de boleto bancário. Contudo, alega que, sem sua autorização, foi realizado cartão de crédito em seu nome, resultando em cobrança no valor de R\$ 1.886,84 reais. Aduz, ainda, que no referido cartão foram incluídas cobranças adicionais, tais como anuidade, taxa de limite excedido e outros encargos. Diante dos fatos narrados, requer a restituição dos valores pagos, inclusive daqueles cobrados a maior, bem como o cancelamento do serviço de prótese.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. De acordo com os fatos registrados, às fls. 29, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer, ocasião em que poderia esclarecer os fatos e produzir prova em seu favor. Entretanto, permaneceu ausente, não apresentando defesa escrita nem qualquer justificativa plausível, incidindo, assim. Diante disso, persiste a falha na prestação do serviço, uma vez que a reclamada não apresentou documentos hábeis capazes de comprovar a regular emissão do cartão de crédito, a autorização da consumidora para a contratação, tampouco comprovou a efetiva entrega da prótese dentária. Dentro desse contexto, a presença das partes em audiência de conciliação é imprescindível para o andamento saudável do processo, sendo considerado ato atentatório a dignidade da justiça, a ausência injustificada de qualquer das partes, havendo previsão de sanção da ausência no ato por parte da empresa reclamada. É o que dispõe o art. 334, §8º do Código de Processo Civil.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer de forma injustificada, a audiência de conciliação regularmente designada, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto n.º 2.181/97, inclui-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 06 de julho de 2026.

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta às fls. 29, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação de serviço, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluído o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 06 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú