

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2601056400100035301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** POP Dents**Nome Fantasia:** POP Dents**CPF/CNPJ:** 51.730.537/0001-48**Endereço de Correspondência:****Telefone Institucional:** (85) 9888-8888**E-mail Institucional:**

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **19/02/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/dvv-ttzt-rto>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** EMILAYNE ARAUJO DA COSTA - **CNPJ/CPF:** 077.323.003-35**Endereço:** Rua Carlos Alves - 130 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-600**Telefone:** (85) 9672-5624**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****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.

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).

Maracanaú/CE, 14 de Janeiro de 2026 .

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____