



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.06.0564.001.00027-3

**Data/Hora de Abertura:** 10/06/2025 às 13:25:07

**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:** Maria Viviane Souza Santana

**CPF do Consumidor:** 073.471.573-07

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>                                           | <b>Razão Social</b>                                            | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Real Clean<br>Odontologia Maria S<br>A Carneiro<br>Odontologia | Real Clean<br>Odontologia Maria S<br>A Carneiro<br>Odontologia | 54.073.552/0001-59 | 25.06.0564.001.00027-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**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:**

Relata a consumidora que procurou a Clínica Real Clean, para realizar um serviço de colocação de coroa dentária. No atendimento inicial, foi oferecido, além da coroa, o serviço de clareamento



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

dental. A consumidora aceitou os serviços propostos e realizou o pagamento do valor total de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), sendo R\$ 1.000,00 (mil reais) referentes ao clareamento dental, pagos em 06/03/2025, e R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) referentes à coroa dentária, pagos em 11/03/2025.

Após o pagamento integral, foi informada que o clareamento deveria ser feito antes da colocação da coroa, para que se pudesse observar a tonalidade correta do dente. A consumidora seguiu a orientação e realizou o clareamento. Na sequência, foi agendada a colocação da coroa.

Entretanto, ao comparecer à clínica na data marcada para a realização da coroa, foi surpreendida com a informação de que seria necessário realizar o corte da gengiva antes de prosseguir com o serviço. A partir de então, em todas as tentativas de dar continuidade ao procedimento, a profissional da clínica alegou que a gengiva havia "crescido novamente", impossibilitando o serviço, ou desmarcava os atendimentos de forma recorrente.

Até o momento, apesar de ter realizado o pagamento integral e comparecido às consultas, a consumidora não teve o serviço da coroa dentária concluído, enfrentando sucessivos adiamentos e justificativas vagas por parte da clínica, gerando frustração. Diante do exposto, a consumidora buscou o Procon para uma intermediação e buscar uma solução eficaz.

**Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer, a devolução integral do valor pago pelo serviço de coroa dentária no valor de R\$ 1.500,00(mil e quinhentos reais).**

**TRATATIVAS**

---

10/06/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta