



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 24/04/2026 às 09:27:25

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: SEBASTIÃO OSIMAR VIEIRA DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 097.302.058-09

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ORTHOMEDIC	PAULO EDELSON DE SOUZA COSTA	40.074.094/0001-68	26.04.0564.001.00041-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)

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

Relato:

Relata o consumidor que, em março de 2026, adquiriu uma prótese dentária pelo valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), sendo R\$ 1.000,00 (mil reais) pagos no ato da contratação.

Informa que, no dia 10 de abril de 2026, ao receber a referida prótese, realizou o pagamento do valor restante, qual seja R\$ 1.000,00 (mil reais).



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

Entretanto, desde o primeiro momento, o consumidor passou a apresentar queixas, alegando que o produto lhe causava desconforto e lesões. Ao procurar o profissional responsável, foi realizado um procedimento de ajuste na prótese, o qual não obteve êxito. Segundo o consumidor, a intervenção agravou a situação, ocasionando ferimentos em sua gengiva, inclusive no momento da remoção do dispositivo.

Diante do agravamento do quadro e do desgaste causado, o consumidor retornou ao estabelecimento reclamado, desta vez pleiteando o reembolso do valor pago. Contudo, seu pedido foi negado, alegando ainda que foi tratado de maneira abrupta pelo fornecedor.

Buscando a resolução do problema, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão, com o objetivo de obter uma solução eficaz para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a devolução integral do valor pago, no montante de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

TRATATIVAS

24/04/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta