

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100010301

RECLAMANTE: FRANCISCO ALDEBERG LAURENTINO DE LIMA **CPF:** 796.283.973-20

RECLAMADA: CLINICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA **CNPJ:** 49.054.093/0001-26

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO ALDEBERG LAURENTINO DE LIMA em face do fornecedor CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA, através da qual expõe que contratou os serviços da clínica Pop Dents, em junho de 2025, para confecção de prótese dentária, efetuando o pagamento de R\$ 800,00 reais. Relata que embora o produto tenha sido entregue no prazo inicialmente informado, apresentou vício de qualidade, vindo a quebrar pouco tempo após a entrega. Após reclamar junto à fornecedora, foi realizado novo molde e estipulado prazo de 30 dias para entrega de nova prótese. Contudo, o prazo não foi cumprido. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a restituição integral do valor pago.

Após a análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da oportunidade para apresentação de defesa e da audiência de conciliação, contudo permaneceu inerte durante toda a instrução processual. Conforme registrado às fls. 37, deixou de comparecer à audiência sem apresentar qualquer justificativa, bem como não apresentou defesa escrita ou documentos capazes de comprovar a regular prestação do serviço, a entrega de nova prótese dentária em condições adequadas de uso ou a restituição dos valores pagos pela consumidora. Tal conduta, além de evidenciar o descumprimento do dever de colaboração com a instrução do processo administrativo, reforça a verossimilhança das alegações da parte reclamante e caracteriza falha na prestação do serviço, permanecendo sem qualquer comprovação o adimplemento das obrigações assumidas pela fornecedora. Ademais, a ausência injustificada à audiência sujeita a empresa às sanções previstas no art. 334, § 8º, do Código de Processo Civil e configura infração administrativa nos termos do § 2º do art. 33 do Decreto Federal nº 2.181/97, que impõe aos fornecedores o dever de atender às convocações dos órgãos de defesa do consumidor.

Diante do exposto, caracteriza-se a reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-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, 30 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta às fls. 37, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, 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, 30 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**