

ILUSTRÍSSIMO (A) SR. (A) SECRETÁRIA (A) EXECUTIVO (A) DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ-CE

Defesa administrativa nº FA: 2508056400100037301

Consumidor (a): MARIA ELENICE BARROS DA ROCHA

Fornecedor (a): SERVICOS HOSPITALARES FORTALEZA 07 LTDA

CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica/MF sob no 49.054.093/0001-26, com sede na Av. Carlos Jereissati, número 100, loja 329, loja 330, bairro Jereissati II, município Maracanaú - CE, CEP: 61.901-012, vem, por seu advogado signatário, **ANDRÉ LUIS AGUIAR BARBOSA**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB-CE sob o nº 47.133, com endereço eletrônico: andreaguiar.adv.br@gmail.com, cujo instrumento procuratório vai anexo, à presença de Vossa Senhoria, apresentar, tempestivamente, **DEFESA ADMINISTRATIVA**, nos autos do processo administrativo em epígrafe, movido por **VERA LUCIA NASCIMENTO DA COSTA**, já devidamente qualificada, nos termos adiante aduzidos.

1. DAS ALEGAÇÕES DO CONSUMIDOR

A Autora afirma que, em **09/09/2024**, compareceu à unidade **Pop Dents**, situada no **Shopping de Maracanaú/CE**, ocasião em que teria realizado **avaliação clínica, moldagem** e efetuado o **pagamento integral de R\$ 1.500,00 (Pix)** para a confecção de **duas próteses dentárias**. Aduz que lhe foi informada **estimativa** de conclusão do trabalho em **15 (quinze) dias** e que, na data combinada, **as próteses não estavam prontas**.

Sustenta que, em razão de **viagem internacional** programada para **novembro de 2024**, buscou por diversas vezes o **acompanhamento** e a **entrega** do material protético, sem êxito. Relata que, em **07/11/2024**, retornou à clínica e, apesar das tentativas, não obteve **atendimento satisfatório** ou **solução definitiva**. Alega, por fim, que **até a presente data** não teria recebido o **tratamento contratado**, motivo pelo qual **requereu o estorno integral** do valor pago.

2. DO DIREITO

2.1. DO CONTEXTO TÉCNICO-ASSISTENCIAL (ATO COMPLEXO E DEPENDÊNCIAS LABORATORIAIS)

A confecção de prótese dentária constitui ato complexo, com etapas obrigatórias e sequenciais: planejamento, moldagens, provas (estética, oclusal e/ou estrutura), ajustes e acabamento, além de interface com laboratório protético. Qualquer cronograma informado ao paciente tem natureza estimativa e depende: (i) validação das provas, (ii) ajustes eventualmente solicitados pelo próprio paciente, (iii) logística do laboratório e (iv) disponibilidade de agenda para prova e contra-prova.

Entregar prótese sem prova violaria o dever de qualidade e segurança (CDC, arts. 6º, I, e 20), podendo acarretar dano clínico. Logo, a inexistência de entrega na estimativa não configura, por si, falha na prestação do serviço, mas observância do protocolo técnico.

2.2. DA BOA-FÉ OBJETIVA E DA AUSÊNCIA DE RECUSA DE ATENDIMENTO

A Reclamada **não se recusou** a finalizar o tratamento. Eventuais reprogramações decorreram de **ajustes técnicos indispensáveis** e do **tempo de processamento laboratorial**, fatores intrínsecos ao serviço especializado. Em sede administrativa, a Reclamada coloca-se **integralmente à disposição** para concluir o tratamento em **janela célere**, com priorização de agenda.

2.3. DO ENQUADRAMENTO JURÍDICO (ARTS. 14, 20 E 35 DO CDC)

- **Art. 14 (serviço):** a responsabilidade do fornecedor é objetiva, porém **não absoluta**, admitindo-se peculiaridades técnicas e colaboração do consumidor para o adequado desfecho.
- **Art. 20 (adequação do serviço):** inexistindo “defeito” do serviço — mas sim **andamento técnico não finalizado** — a solução primária é a **execução adequada** (finalização).
- **Art. 35 (execução específica/alternativas):** diante de serviço em curso com etapas já realizadas (consulta, moldagem, interação com laboratório), a via preferencial é a **execução específica**; **subsidiariamente**, cabe **abatimento/devolução proporcional** para evitar **enriquecimento sem causa**.

Assim, o **estorno integral** é **desproporcional** aos custos já incorridos e ao estágio técnico do tratamento.

2.4. DA UNIDADE RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO

Registre-se, para fins de acurácia cadastral e correta imputação de responsabilidades, que a relação de consumo ora discutida ocorreu exclusivamente na unidade POP DENTS – North Shopping Maracanaú (Maracanaú/CE), local em que a consumidora realizou avaliação, moldagem e tratativas relativas à confecção de próteses dentárias.

A Reclamada destaca que as unidades da rede possuem gestão operacional própria e rastreabilidade individualizada (prontuários, ordens de serviço laboratoriais, agenda e comunicações), razão pela qual eventuais notificações, diligências e conferências documentais devem ser direcionadas a essa unidade específica, cujo acervo probatório (prontuário, OS de laboratório e registros de atendimento) será apresentado nos autos administrativos, se e quando solicitado por este PROCON.

2.5. DA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO CONSENSUAL (SEM RECONHECIMENTO DE CULPA)

Em **boa-fé negocial** e com foco na recomposição do objeto contratual:

(i) **Solução prioritária — Finalização do tratamento (execução específica):** Agendamento **prioritário** para **concluir integralmente** as duas próteses (provas, ajustes e entrega), com horizonte operacional de **até 10 dias úteis a partir da primeira prova** (observada a cadência laboratorial), **sem custo adicional** para a consumidora.

(ii) **Alternativa — Rescisão com devolução parcial (retenção de 30%):** Caso a consumidora **opte** por não prosseguir, propõe-se **devolução do valor pago com retenção de 30%**, proporcional aos **custos clínicos e laboratoriais já incorridos** (avaliação, insumos, tempo de cadeira, moldagens, ordens de laboratório, tributos e apoio técnico). O saldo seria restituído em **até 10 dias úteis** da formalização da opção. Considerando a proposta de rescisão com retenção de **30%** sobre o valor pago (**R\$ 1.500,00**), a retenção corresponde a **R\$ 450,00**, resultando em **R\$ 1.050,00** a título de restituição líquida.

3. CONCLUSÃO E PEDIDOS

Diante do exposto, a Reclamada requer a este PROCON:

1. **Conhecimento** desta defesa administrativa e **registro** de que o atendimento se deu na **POP DENTS – North Shopping Maracanaú**;
2. O **reconhecimento da regularidade técnico-assistencial** do fluxo de prótese (ato complexo com etapas e interface laboratorial) e, por conseguinte, a **improcedência do pedido de estorno integral**;
3. A **homologação da solução prioritária de execução específica** (finalização do tratamento), com **agendamento prioritário** e horizonte operacional de **até 10 dias úteis a partir da primeira prova**, sem custos adicionais à consumidora;
4. **Alternativamente**, caso a consumidora **opte pela rescisão**, a **homologação da devolução proporcional com retenção de 30%** pelos custos clínico-laboratoriais já incorridos, com a seguinte especificação financeira:
 - o Valor pago: **R\$ 1.500,00**
 - o **Retenção (30%): R\$ 450,00**
 - o **Restituição líquida: R\$ 1.050,00**
com pagamento do saldo em **até 10 (dez) dias úteis** após a formalização da opção;
5. A **intimação da consumidora para manifestar, em prazo razoável**, a opção entre as vias conciliatórias acima (finalização do tratamento **ou** rescisão com devolução proporcional);
6. A concessão de **prazo para juntada integral** do acervo probatório da unidade (prontuário, OS laboratoriais, registros de agenda e comunicações), caso necessário;

7. O registro de que a Reclamada permanece **aberta à mediação**, comprometida com **compliance regulatório** e com a **satisfação do consumidor com segurança clínica**.

Nestes termos,

Pede Deferimento.

Maracanaú, CE, data do peticionamento.

ANDRÉ LUIS AGUIAR BARBOSA

OAB-CE nº 47.133



Dados Responsável Financeiro:

Associado 2459147 - MARIA ELENICE BARROS DA ROCHA
Empresa 1619 - SHOPPING MARACANAU EQ 1 CLINICO (ATIVO)
Nascimento 04/04/1957
Assinatura do contrato 13/09/2024
Situação ATIVO
CPF 179.831.933-00

Contatos:

Celular (85)98843.6554
E-mail naotem@gmail.com

Usuários do Plano:

Nome	Parentesco	CPF	Plano	Data 1º pagamento	Valor	Situação
MARIA ELENICE BARROS DA ROCHA	TITULAR	179.831.933-00	SHOPPING MARACANAU CLINICO EQ 1	2024/09	R\$ 0,00	ATIVO

CRM:

245914700 - MARIA ELENICE BARROS DA ROCHA

13/09/2024 17:00	NOTA FISCAL	PACIENTE: 245914700 - MARIA ELENICE BARROS DA ROCHA (2459147) Cadastro:	EM ANDAMENTO
11/10/2024 14:22	NOTA FISCAL	PACIENTE: 245914700 - MARIA ELENICE BARROS DA ROCHA (2459147) Cadastro:	EM ANDAMENTO

Mensalidades:

	Dados	Valor	Tipo
1	Vencimento: 13/09/2024 Pagamento: 13/09/2024	Valor: R\$ 1.500,00 Valor pago: R\$ 1.500,00	Parcela: PARTICULAR Pagamento: DINHEIRO Recebimento: DINHEIRO

Atrasado 0 R\$ 0,00

Aberto 0 R\$ 0,00

Pago 1 R\$ 1.500,00

Totais 1 R\$ 1.500,00

Agenda:

MARIA ELENICE BARROS DA ROCHA

Data: 11/10/2024 - 14:24
Dentista: EDSON FERNANDES DE SOUSA ORTO
Clínica: CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1
Marcação: 11/10/2024 14:24 - MARIA VITORIA TEIXEIRA AMORA

Data: 04/10/2024 - 18:01
Dentista: EDSON FERNANDES DE SOUSA ORTO
Clínica: CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1
Marcação: 04/10/2024 18:00 - MARIA VITORIA TEIXEIRA AMORA

Data: 20/09/2024 - 16:35
Dentista: EDSON FERNANDES DE SOUSA ORTO
Clínica: CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1
Marcação: 20/09/2024 16:35 - MARIA VITORIA TEIXEIRA AMORA

Data: 13/09/2024 - 16:33
Dentista: AVALIADOR/CLINICO- JOSE WELLERSON SOUSA DE OLIVEIRA -RPA100
Clínica: CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1
Marcação: 13/09/2024 16:33 - MARIA VITORIA TEIXEIRA AMORA

Data: 13/09/2024 - 17:47
Dentista: EDSON FERNANDES DE SOUSA ORTO
Clínica: CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1
Marcação: 13/09/2024 17:47 - MARIA VITORIA TEIXEIRA AMORA

Ficha Clínica:

MARIA ELENICE BARROS DA ROCHA

:: Orçamentos

cód 2524667: 13/09/2024 | R\$ 1.500,00 [PAGO]

:: Faltas

- 11/10/2024 [CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 - EDSON FERNANDES DE SOUSA ORTO]
- 04/10/2024 [CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 - EDSON FERNANDES DE SOUSA ORTO]
- 20/09/2024 [CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 - EDSON FERNANDES DE SOUSA ORTO]

:: Procedimentos a serem realizados

- 86000241 - ENTREGA E AJUSTES 1 (SUP OU INF) 2 - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 86000179 - LABORATORIO PROTESE TOTAL INCOLOR - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 89000006 - PROTESE TOTAL INCOLOR SUPERIOR - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [Valor: R\$ 0,00] [ORÇAMENTO - 2524667]
- 91000243 - PROVA DE ROLETE CERA E DENTES 1 (SUP OU INF) 2 - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 92000280 - PROVA DENTES - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 82000484 - ENTREGA E AJUSTES PT FLEXIVEL - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 85400403 - LABORATORIO FLEXIVEL - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 95400068 - MOLDAGEM P.T FLEXIVEL - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 89000012 - PROTESE FLEXÍVEL INFERIOR - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 91000260 - PROVA DE ROLETE CERA E DENTES P.T FLEXIVEL - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 95500020 - PROVA DENTES P.T FLEXIVEL - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 81000235 - ENTREGA E AJUSTE PONTE MOVEL - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 85400025 - LABORATÓRIO PONTE MOVEL INCOLOR - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 86000403 - MOLDAGEM PONTE MOVEL - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 99000023 - PONTE MOVEL INCOLOR INFERIOR - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [Valor: R\$ 0,00] [ORÇAMENTO - 2524667]
- 91000235 - PROVA DE ROLETE DE CERA PONTE MOVEL - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]
- 92000280 - PROVA DENTES - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [AGUARDANDO APROVAÇÃO] [Valor: R\$ 0,00]

:: Procedimentos realizados

- 81000260 - MOLDAGEM 1 (SUP OU INF) - 13/09/2024 - CE NORTH SHOPPING MARACANAU 1 [Valor: R\$ 0,00] [ORÇAMENTO - 2524667] [OBSERVAÇÃO: OK] [GTO 4421399S]



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO 49.054.093/0001-26 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 04/01/2023
NOME EMPRESARIAL CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) *****	PORTE ME	
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 86.30-5-04 - Atividade odontológica		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 32.50-7-06 - Serviços de prótese dentária 86.40-2-05 - Serviços de diagnóstico por imagem com uso de radiação ionizante, exceto tomografia 96.02-5-01 - Cabeleireiros, manicure e pedicure 96.02-5-02 - Atividades de estética e outros serviços de cuidados com a beleza		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 206-2 - Sociedade Empresária Limitada		
LOGRADOURO AV CARLOS JEREISSATI	NÚMERO 100	COMPLEMENTO LOJA 329 LOJA 330
CEP 61.901-012	BAIRRO/DISTRITO JEREISSATI II	MUNICÍPIO MARACANAU
UF CE	ENDEREÇO ELETRÔNICO POPCONTABILIDADE10@GMAIL.COM	
TELEFONE (85) 3021-3387		
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****		
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 04/01/2023	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL		
SITUAÇÃO ESPECIAL *****	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia 30/04/2025 às 16:24:32 (data e hora de Brasília).

Página: 1/1