

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00027-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA VIVIANE SOUZA SANTANA em face do fornecedor REAL CLEAN ODONTOLOGIA S A CARNEIRO ODONTOLOGIA, na qual relata que contratou a empresa reclamada para a realização de procedimento odontológico de colocação de coroa dentária, tendo-lhe sido ofertado também o serviço de clareamento dental. Aceitando a proposta, efetuou o pagamento integral no valor de R\$ 2.500,00 reais, sendo R\$ 1.000,00 reais referentes ao clareamento e R\$ 1.500,00 reais a coroa dentária. Entretanto, após a execução do clareamento, foi informada de que o procedimento da coroa dependeria da conclusão dessa etapa. Contudo, ao comparecer a clínica para a colocação da coroa, foi surpreendida com a exigência de corte gengival prévio, o que não havia sido informado anteriormente. Desde então, a profissional responsável passou a adiar reiteradamente os atendimentos, sob alegações de que a gengiva teria “crescido novamente” ou mediante sucessivos cancelamentos imotivados. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a devolução integral do valor pago pelo serviço de coroa dentária no valor de R\$ 1.500,00 reais.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado, às fls.58, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer a audiência designada, tampouco apresentou qualquer justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito. Ademais, verifica-se falha na prestação do serviço, conforme dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a reclamada não concluiu o procedimento contratado, apesar do pagamento integral efetuado pela consumidora. A conduta da empresa demonstra descumprimento da obrigação assumida e desrespeito ao dever de boa-fé e transparência. Tal omissão caracteriza prestação inadequada e ineficiente do serviço, em desacordo com o art. 20 do referido diploma legal, ensejando a responsabilidade objetiva da fornecedora pelos prejuízos causados a consumidora.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação regularmente designada, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço contratado, consistente na não conclusão do procedimento odontológico de colocação de coroa dentária, verifica-se o descumprimento das normas de proteção e defesa do consumidor, especialmente quanto ao dever de boa-fé, a adequada e eficaz prestação do serviço e ao cumprimento da oferta, conforme dispõe o Código de Defesa do Consumidor. Desta forma, diante da caracterização da 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, 11 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação, conforme registrado às fls. 58, não apresentando nenhuma manifestação ou medida que evidenciasse interesse na resolução do conflito, e tendo sido comprovada a falha na prestação do serviço contratado, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos do arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 11 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**