

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00037-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora Maria Elenice Barros da Rocha em face da empresa Serviços Hospitalares Fortaleza 07 Ltda., responsável pela Clínica Pop Dentes, localizada no Shopping de Maracanaú. Relata que, em 09/09/2024, contratou o serviço de confecção de duas próteses dentárias, pagando o valor de R\$ 1.500,00 reais via Pix. Informa que, devido a viagem programada para novembro, foi garantido que o procedimento estaria concluído em tempo hábil. Contudo, na data combinada e em retornos posteriores, nada foi entregue. Diante da frustração do serviço, solicitou estorno em 07/11/2024, mas, apesar das tentativas, não obteve devolução do valor pago. Requer a intermediação deste órgão para o estorno integral do valor pago.

Compulsando os autos, verifica-se que a preposta da reclamada, apresentou proposta de acordo de R\$ 1.050,00 reais, aceita pela consumidora, que solicitou depósito via PIX. A audiência de conciliação foi exitosa, com presença das partes e substituição do polo passivo para Clínica Odontológica North Shopping Maracanaú Ltda. Firmado o acordo, com ciência das sanções em caso de descumprimento. Conforme fl. 21, a presente reclamação é caracterizada como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento. Expedientes necessários.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 30 de setembro de 2025

Davi Cavalcante Mota

PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que foi firmado **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes, conforme consta às fls. 21, determino que sejam adotados os procedimentos habituais para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários. Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 30 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú