

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00035-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora EMILAYNE ARAUJO DA COSTA em face do fornecedor POP DENTS, relata que levou sua filha à clínica Pop Dentes para a realização de procedimento de extração dentária, tendo efetuado pagamento antecipado no valor de R\$ 150,00 reais, mediante garantia de estorno imediato em caso de não realização do serviço. Informa que, em razão da resistência da criança, o procedimento não pôde ser realizado, ocasião em que solicitou a devolução do valor pago. Contudo, apesar das tentativas realizadas no local e da posterior informação de que o estorno seria efetuado pelo setor financeiro no prazo de 10 (dez) dias úteis, o referido prazo transcorreu sem que houvesse a restituição da quantia ou solução satisfatória. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o estorno do valor pago, no montante de R\$ 150,00 reais.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 21. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 21, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 28/01/2026 10:44:19-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 21, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Data: 27/01/2026 15:25:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú