



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00056-3

Data/Hora de Abertura: 25/05/2026 às 11:30:42

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Marcia Ferreira de Souza Alexandrino

CPF do Consumidor: 928.602.143-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA	CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA	49.054.093/0001-26	26.05.0564.001.00056-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

A consumidora relata que compareceu à empresa reclamada para a realização de uma consulta odontológica. Na mesma ocasião, questionou acerca da necessidade de realização de exame de raio-x dentário em razão de sua situação clínica. Contudo, foi informada de que não haveria



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

necessidade do referido exame, sendo-lhe indicados outros procedimentos, como limpeza dentária e colocação de aparelho ortodôntico, sem maiores esclarecimentos.

A consumidora não se recorda de quando foi a consulta.

Ademais, em 11/11/2024, a consumidora retornou à empresa reclamada para dar continuidade ao tratamento odontológico, ocasião em que realizou o pagamento do valor de R\$ 1.400,00.

Posteriormente, em data que não se recorda, a consumidora foi contatada pela reclamada para a realização do molde necessário à confecção da prótese flexível, procedimento este realizado com êxito.

Após isso, a consumidora passou a entrar em contato com a reclamada para obter informações acerca da entrega da prótese flexível. Entretanto, era constantemente informada de que o produto ainda não havia chegado.

Posteriormente, a reclamada informou que a prótese estaria com a contadora, porém, até o presente momento, a consumidora não recebeu qualquer retorno ou solução definitiva.

A consumidora afirma ter realizado diversas tentativas de contato com a reclamada na busca de um acordo e da entrega do produto contratado, contudo, sem sucesso. Totalizando um total de dois anos de tentativa de recebimento da prótese.

Diante dos fatos, a consumidora procurou este órgão em busca de uma solução eficiente para a demanda apresentada.

Pedido: Por fim, a consumidora requer o dobro do valor pago pelo produto contratado.

TRATATIVAS

25/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta