

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00048-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ACRIZIO CAVALCANTE DE HOLANDA em face do fornecedor CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA, através da qual expõe que no final de agosto de 2025, adquiriu prótese junto à reclamada, com prazo de entrega de 15 (quinze) dias, o qual não foi cumprido, mesmo após concessão de novo prazo adicional. Decorridos aproximadamente dois meses da contratação, o consumidor solicitou o cancelamento do serviço e o reembolso do valor pago à vista, no montante de R\$ 900,00 reais, tendo, inclusive, assinado documento no qual constava a obrigação de restituição pela financeira responsável. Contudo, até a presente data, o reembolso não foi realizado. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a devolução do valor pago, qual seja, R\$ 900,00 reais.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 21 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo, consistente no ressarcimento da quantia de R\$ 900,00 reais em até 15 (quinze) dias úteis na conta indicada pelo consumidor. Durante a audiência, o consumidor manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada, fornecendo ainda seus dados bancários para depósito da quantia.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo quanto ressarcimento do valor pago, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 14 de janeiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 21, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 14 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

