

PROCESSO F.A Nº: 2601056400100028301

RECLAMANTE: MARIA ANA MOREIRA DO NASCIMENTO **CPF:** 153.434.053-04

RECLAMADA: CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA **CNPJ:** 49.054.093/0001-26

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA ANA MOREIRA DO NASCIMENTO em face do fornecedor CLÍNICA ODONTOLÓGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA., através da qual expõe que procurou a clínica para a confecção de prótese dentária. Informa de que o referido serviço seria entregue no prazo de 30 (trinta) dias úteis, ocasião em que efetuou o pagamento, em espécie, do valor de R\$ 1.000,00 (mil reais). Após a realização do molde, compareceu à clínica por diversas vezes para acompanhamento do procedimento, contudo, o serviço não foi concluído no prazo ajustado. Aduz que, diante da ausência de entrega da prótese, compareceu novamente à clínica em 30/12/2025 para buscar esclarecimentos, ocasião em que lhe foi solicitado que redigisse carta requerendo a restituição do valor pago, contudo, não obteve a devolução da quantia desembolsada. Diante dos fatos narrados, requer a restituição do valor de R\$ 1.000,00, bem como o cancelamento do serviço contratado.

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. De acordo com os fatos registrados, às fls. 28, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer, ocasião em que poderia esclarecer os fatos e produzir prova em seu favor. Entretanto, permaneceu ausente, não apresentando defesa escrita nem qualquer justificativa plausível, incidindo, assim. Diante disso, persiste a falha na prestação do serviço, uma vez que a reclamada não apresentou documentos hábeis, tampouco comprovou a efetiva entrega da prótese dentária. Dentro desse contexto, a presença das partes em audiência de conciliação é imprescindível para o andamento saudável do processo, sendo considerado ato atentatório a dignidade da justiça, a ausência injustificada de qualquer das partes, havendo previsão de sanção da ausência no ato por parte da empresa reclamada. É o que dispõe o art. 334, §8º do Código de Processo Civil.

O fornecedor deixou de comparecer de forma injustificada a audiência de conciliação regularmente designada, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço. 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, 06 de julho de 2026.

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta às fls. 28, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação de serviço, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluído o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 06 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva
Procon Maracanaú