



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00012-3

Data/Hora de Abertura: 06/10/2025 às 09:12:20

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCA LIDUÍNA ALVES DA SILVA SANTOS

CPF do Consumidor: 573.771.467-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
AMOR SAUDE MARACANAU	AMOR SAUDE MARACANAU LTDA	15.575.172/0001-60	25.10.0564.001.00012-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

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

Problema: Má qualidade do serviço

Relato:

Relata a consumidora que, no mês de abril de 2025, procurou a clínica Amorsaúde com o objetivo de realizar diversos procedimentos odontológicos. Na ocasião, foi-lhe apresentado um orçamento no valor de R\$ 3.920,00 (três mil, novecentos e vinte reais), quantia paga por meio de cartão de crédito, parcelada em 10 (dez) vezes. Além disso, foi cobrado o montante adicional de R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais), referente à confecção de duas próteses, valor pago em espécie.



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

Após a realização dos procedimentos, especialmente das restaurações dentárias, a consumidora passou a notar falhas na qualidade dos serviços, uma vez que as restaurações começaram a se soltar em curto espaço de tempo. A consumidora retornou à clínica em busca de reparo, porém o problema persistiu.

Em relação às próteses adquiridas, ao experimentá-las, constatou que uma delas se encontrava apertada, causando desconforto, enquanto a outra apresentava um dente frontal de forma desproporcional e estava folgada, comprometendo tanto a estética quanto a funcionalidade. A consumidora buscou atendimento na clínica em aproximadamente 5 (cinco) oportunidades, mas não obteve êxito nem solução satisfatória.

Diante da ausência de providências por parte da clínica, a consumidora recorreu ao Procon, visando a resolução da situação de forma pacífica.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral dos valores pagos, tendo em vista a ineficácia dos procedimentos realizados e a frustração legítima de sua expectativa enquanto cliente.

TRATATIVAS

06/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta