



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100070301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria Ivonete Souza Santana - **CNPJ/CPF:** 840.531.353-20

Endereço: Rua 5 - 380 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-470

Telefone: (85) 99766-5330

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA

Nome Fantasia: CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA

CPF/CNPJ: 49.054.093/0001-26

Endereço de Correspondência: Avenida Carlos Jereissati - loja 329 e 330 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-012

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **26/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LARISSA CHAGAS DE ALMEIDA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/evu-ixib-coo>

Relato:

A consumidora relata que, em 18 de julho de 2026, compareceu ao estabelecimento da reclamada para realizar uma consulta odontológica, com a finalidade de adquirir uma prótese dentária, cujo valor total foi de R\$ 1.000,00 (mil reais), pago à vista.

Informa que, após a realização do molde, retornou ao estabelecimento para experimentar a prótese. Contudo, na primeira tentativa, não obteve êxito, uma vez que o dispositivo apresentava folga excessiva e, ao tentar falar, desprendia-se de sua boca. Diante disso, a reclamada estabeleceu novo prazo para a realização dos ajustes necessários.

Posteriormente, a consumidora retornou ao estabelecimento para experimentar novamente a prótese, porém o problema persistiu, impossibilitando sua utilização adequada. Na ocasião, a



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

reclamada informou que a impossibilidade de adaptação estaria relacionada a uma questão biológica da consumidora.

Diante da ausência de solução satisfatória e da impossibilidade de utilização do produto, a consumidora solicitou o reembolso integral do valor pago, tendo preenchido o formulário de solicitação correspondente. Entretanto, até a presente data, não houve a devolução da quantia desembolsada.

Ademais, a consumidora informa que entrou em contato com a reclamada por diversas vezes, sem obter esclarecimentos satisfatórios, tendo em vista que os canais de comunicação não forneceram informações precisas quanto aos prazos para o estorno do valor pago ou para a disponibilização de uma prótese que atendesse adequadamente às suas necessidades.

Diante da ausência de solução administrativa efetiva, a consumidora recorre a este Órgão em busca de providências para a resolução da demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso integral do valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), pago à vista pela aquisição da prótese dentária, considerando a impossibilidade de adaptação e utilização adequada do produto, bem como a ausência de restituição do valor pela reclamada até a presente data.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 20 de Outubro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 20/10/2026

Ass. do consumidor(a): **maria luiza santana*



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

Maria Ivonete Souza Santana