

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00020-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora GEISIANE CUNHA DA SILVA em face do fornecedor REAL CLEAN ODONTOLOGIA MARIA S A CARNEIRO ODONTOLOGIA, relata que contratou, ao final de novembro de 2025, os serviços da reclamada, consistentes na aquisição e instalação de aparelho odontológico para sua filha, pelo valor total de R\$ 300,00 reais. Decorrido o prazo de 12 (doze) dias estipulados para entrega e instalação, sem a devida prestação do serviço, a consumidora retornou ao estabelecimento, ocasião em que lhe foi solicitado novo prazo. Afirma que, apesar de reiteradas tentativas de contato, passou a receber apenas orientações para aguardar, sem solução concreta. Informou, por fim, que, até a presente data, o aparelho não foi instalado, permanecendo a filha desassistida do tratamento contratado. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a devolução integral do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 21, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 19 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.21, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 19 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú