



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100035301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): EMILAYNE ARAUJO DA COSTA - **CNPJ/CPF:** 077.323.003-35

Endereço: Rua Carlos Alves - 130 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-600

Telefone: (85) 9672-5624

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: POP Dents

Nome Fantasia: POP Dents

CPF/CNPJ: 51.730.537/0001-48

Endereço de Correspondência:

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 **19/02/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/dvv-ttzt-rto>

Relato:

Relata a consumidora que levou sua filha à clínica Pop Dentes para a realização de um procedimento de extração dentária. Informa que, nas demais clínicas que já frequentou, o pagamento costuma ser efetuado após a prestação do serviço. Considerando que sua filha apresenta resistência a atendimentos odontológicos, esclareceu previamente tal situação à clínica Pop Dentes.

Afirma que foi informada de que a clínica dispunha de consultório pediátrico e de dentista especializada para o atendimento infantil, sendo-lhe exigido, contudo, o pagamento antecipado do valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), com a garantia de que, caso o procedimento não fosse realizado, o valor seria estornado de forma imediata.



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

No dia agendado para a extração, a filha da consumidora mostrou-se resistente, não sendo possível a realização do procedimento. Diante disso, a consumidora solicitou o estorno do valor pago. Relata que as atendentes permaneceram por aproximadamente 40 (quarenta) minutos tentando efetuar o estorno, porém sem sucesso.

Informa ainda que, diante da demora, precisou se ausentar para resolver outras demandas e, ao retornar à clínica, foi informada de que a situação havia sido encaminhada ao setor financeiro, sendo-lhe solicitado que aguardasse o prazo de 10 (dez) dias úteis para a devolução do valor. Ressalta que o referido prazo transcorreu sem que fosse apresentada solução ou resposta satisfatória.

Diante do impasse e da ausência de providências por parte da empresa, a consumidora buscou atendimento junto ao Procon, com o objetivo de obter intermediação para a resolução do conflito.

Pedido: Requer, ao final, o estorno do valor pago, no montante de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

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, 14 de Janeiro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 14/01/2026

Ass. do consumidor(a):

EMILAYNE ARAUJO DA COSTA