



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00048-3

Data/Hora de Abertura: 27/11/2025 às 09:34:35

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ACRIZIO CAVALCANTE DE HOLANDA

CPF do Consumidor: 803.462.003-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CLINICA	CLINICA		
ODONTOLOGICA	ODONTOLOGICA		
NORTH SHOPPING	NORTH SHOPPING	49.054.093/0001-26	25.11.0564.001.00048-301
MARACANAU LTDA	MARACANAU LTDA		

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que, no final de agosto de 2025, adquiriu uma prótese junto à reclamada, com previsão de entrega em 15 (quinze) dias. Entretanto, transcorrido o prazo estipulado, foi informado um novo prazo de mais 1 (uma) semana, o qual também não foi cumprido.



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

Decorridos aproximadamente 2 (dois) meses desde a contratação do serviço, o consumidor decidiu solicitar o reembolso do valor pago, de R\$ 900,00 (novecentos reais), pago à vista. Para efetuar o cancelamento, o consumidor dirigiu-se ao estabelecimento da reclamada, solicitou o reembolso e assinou um documento no qual constava que a financeira responsável realizaria a restituição; contudo, até a presente data, tal reembolso não foi efetuado.

Após mais de 20 (vinte) dias da solicitação de reembolso, a reclamada entrou em contato informando que a prótese estaria pronta, oferta esta que o consumidor não aceitou, uma vez que já havia requerido o cancelamento. Desde então, o consumidor tenta, regularmente, entrar em contato com a reclamada, porém não obtém êxito.

Diante da ausência de solução e do descumprimento de todos os prazos estipulados pela reclamada, o consumidor dirigiu-se até este órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

O consumidor requer a devolução integral do valor pago, qual seja, R\$ 900,00 (novecentos reais).

TRATATIVAS

27/11/2025 - Audiência

Situação: Aberta