



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00005-3

Data/Hora de Abertura: 02/06/2026 às 10:47:10

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: MARIA REGIANE RODRIGUES DE SOUSA

CPF do Consumidor: 004.033.273-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA	CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA	49.054.093/0001-26	26.06.0564.001.00005-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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

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

Relato:

Relata a consumidora que, em novembro de 2025, contratou junto à Clínica Pop Dentes a prestação de serviços odontológicos destinados à confecção de prótese dentária. Aduz que, por ocasião da avaliação inicial, foi realizado o respectivo molde e, posteriormente, efetuada



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

cobrança no valor de R\$ 1.250,00 (mil duzentos e cinquenta reais), mediante cartão de crédito emitido pela própria fornecedora, sem que houvesse sua prévia ciência ou consentimento expresso quanto à contratação do referido produto financeiro.

Sustenta que, não obstante o pagamento realizado, a fornecedora não promoveu a execução dos serviços dentro de prazo razoável, havendo excessiva demora tanto para a realização da prova da prótese quanto para sua efetiva entrega. Em razão do inadimplemento contratual e da insatisfatória prestação dos serviços, manifestou interesse na rescisão do contrato e na restituição integral dos valores despendidos.

Alega que, apesar das reiteradas tentativas de solução diretamente junto à fornecedora, não obteve êxito na resolução da demanda, permanecendo sem a entrega do produto contratado e sem o reembolso dos valores pagos.

Afirma, ainda, que a conduta da reclamada caracteriza falha na prestação dos serviços, bem como possível afronta aos princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da informação adequada ao consumidor, especialmente em razão da alegada contratação de cartão de crédito sem sua autorização expressa.

Diante da ausência de composição amigável do conflito, buscou a intervenção deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, visando à mediação da controvérsia e à garantia de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora a rescisão do contrato firmado entre as partes, com a consequente restituição integral da quantia paga, no valor de R\$ 1.250,00 (mil duzentos e cinquenta reais).

TRATATIVAS

02/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta