

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00093-3**Data/Hora de Abertura:** 27/02/2025 às 08:14:26**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:** ALINE SILVA MENDES PALHANO**CPF do Consumidor:** 876.016.213-91**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
AMOR SAUDE MARACANAÚ	AMOR SAUDE MARACANAÚ LTDA	15.575.172/0001-60	25.02.0564.001.00093-3C1

90 027584155BR ✓

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Serviços**Assunto:** Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)**Problema:** Má qualidade do serviço**Relato:**

Relata a consumidora, que em dezembro de 2016 procurou a clinica citada por motivos estéticos, nesse tempo ela começou o tratamento, entretanto corriqueiramente alterava o profissional responsável por ela e a mesma por não entender do assunto acreditava que estava tudo em ordem, entretanto, quando ela percebeu que a rotatividade de profissionais estava demasiada, ela reclamou com a diretora, que por sua vez, a mudava para outro profissional. Quando tal profissional apontado pela diretora não cumpria a oferta a consumidora voltada a reclamar com a



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

diretora, que nesse tempo já era outra pessoa. Notando que não havia uma hermenêutica de continuidade de tratamento, não havia uma harmonia dos diferentes profissionais para o caso dela, de forma que ela passou "pelas mãos" de 10 profissionais e todos com alguma dificuldade para a realização da demanda da consumidora. Ela por diversas vezes entrava em contato com a empresa ora reclamada, para tentar reincidir o contrato ou força-los a cumprir a oferta, mas sempre a resposta era induzindo-a a continuar o tratamento. Hoje a consumidora encontra-se sem 4 dentes e outros problemas que surgiram por conta da dificuldade em encontrar uma solução, e por isso veio até a sede deste órgão, para uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante do exposto e devido a dificuldade da empresa hora reclamada de solucionar a situação, a consumidora requer que sua situação seja resolvida por outros profissionais e os custos sejam arcados pela empresa reclamada.

TRATATIVAS

27/02/2025 - Audiência

Situação: Aberta