



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00038-3

Data/Hora de Abertura: 21/07/2026 às 11:43:19

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: ALOISIO DE SOUSA LIMA

CPF do Consumidor: 168.923.303-63

Nome do Procurador: MARIA ZENEIDA SILVA LIMA

CPF do Procurador: 114.844.893-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
AMOR SAUDE MARACANAU	AMOR SAUDE MARACANAU LTDA	15.575.172/0001-60	26.07.0564.001.00038-301

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 procuradora que o consumidor, seu esposo, realizou atendimento odontológico junto à empresa reclamada. Segundo informa, o serviço consistiu na remoção de aproximadamente 16 (dezesesseis) fragmentos

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

dentários ("cacos de dentes"). Afirma, ainda, que, após a realização do procedimento, não foi fornecido qualquer laudo, relatório ou documento comprobatório do serviço prestado.

A procuradora informa que posteriormente encontrou um carnê de pagamento emitido pela reclamada, contendo 18 (dezoito) parcelas no valor de R\$ 407,03 (quatrocentos e sete reais e três centavos) cada, totalizando R\$ 7.326,54 (sete mil trezentos e vinte e seis reais e cinquenta e quatro centavos).

Ao tomar conhecimento do montante cobrado, a procuradora entrou em contato com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp para solicitar esclarecimentos acerca do valor e da natureza da cobrança. Em resposta, foi informada de que os valores correspondiam ao procedimento de remoção dos 16 (dezesesseis) fragmentos dentários e à confecção de uma prótese dentária.

Entretanto, a procuradora contesta tal informação, afirmando que o consumidor jamais realizou qualquer procedimento de prótese dentária junto à reclamada. Esclarece que a prótese utilizada pelo consumidor foi confeccionada e instalada em outra clínica odontológica, sem qualquer vínculo com a empresa reclamada.

Ao insistir nos esclarecimentos, a procuradora foi informada de que, para o cancelamento do carnê, seria necessário efetuar o pagamento da quantia de R\$ 3.200,00 (três mil e duzentos reais), valor que, segundo a reclamada, corresponderia exclusivamente ao serviço de remoção dos fragmentos dentários.

A procuradora questionou a cobrança, por considerá-la excessiva, porém afirma que não obteve novas respostas por parte da reclamada.

Diante da situação e temendo que o nome do consumidor viesse a ser negativado em razão da referida cobrança, a procuradora dirigiu-se a este órgão em busca de uma solução administrativa eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, a procuradora requer que a reclamada apresente esclarecimentos acerca dos valores cobrados, bem como que seja apresentada proposta compatível com os serviços efetivamente prestados e condizente com a realidade financeira do consumidor.

TRATATIVAS

21/07/2026 - Audiência

Situação: Aberta