



## AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor  
Rua Quatro, n.º 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, CEP 61.900-350

**Referência:** Atendimento n.º 260405640010041301

**Reclamante:** SEBASTIÃO OSIMAR VIEIRA DOS SANTOS

**Reclamado:** PAULO EDELSON DE SOUZA COSTA (ORTHOMEDIC)

**Assunto:** Defesa Administrativa em resposta à Notificação de Audiência e Apresentação de Defesa

**PAULO EDELSON DE SOUZA COSTA (ORTHOMEDIC)**, CNPJ n.º 40.074.094/0001-68, com endereço na Avenida Carlos Jereissati, n.º 852, Altos, Jereissati I, Maracanaú/CE, CEP 61.900-225, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, dentro do prazo legal estabelecido na Notificação de Audiência e Apresentação de Defesa, apresentar

### MANIFESTAÇÃO E DEFESA ADMINISTRATIVA

em face da reclamação apresentada por **SEBASTIÃO OSIMAR VIEIRA DOS SANTOS**, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

#### I. INTRODUÇÃO

O fornecedor notificado, PAULO EDELSON DE SOUZA COSTA, cirurgião-dentista responsável pela clínica ORTHOMEDIC, inscrita no CPF/CNPJ sob o n.º 40.074.094/0001-68, vem, respeitosamente, à presença desta Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, apresentar sua DEFESA ADMINISTRATIVA em relação à reclamação formulada pelo consumidor SEBASTIÃO OSIMAR VIEIRA DOS SANTOS, registrada sob o número de atendimento 260405640010041301, com fundamento nas razões de fato e de direito a seguir expostas, pugnando, ao final, pelo integral acolhimento da presente defesa e pelo arquivamento da reclamação.

De início, é imprescindível esclarecer que a narrativa constante da reclamação do consumidor diverge substancialmente da realidade dos fatos, omitindo informações essenciais, distorcendo a sequência dos acontecimentos e atribuindo ao profissional condutas que jamais ocorreram. Com efeito, a clínica



ORTHOMEDIC prestou serviço odontológico com plena observância das normas técnicas da especialidade, dos preceitos éticos do Conselho Regional de Odontologia e das disposições do Código de Defesa do Consumidor, notadamente no tocante ao dever de informação, à transparência contratual e ao atendimento pós-entrega.

O conjunto probatório reunido (composto por Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado pelo próprio Reclamante, registros fotográficos das próteses instaladas e conversas de WhatsApp mantidas entre as partes) demonstra, de forma inequívoca, que: **(i)** as próteses foram confeccionadas com técnica e qualidade adequadas; **(ii)** o Reclamante foi devidamente informado, antes do procedimento, sobre todas as limitações inerentes ao seu caso clínico; **(iii)** a clínica realizou prontamente o ajuste solicitado; e **(iv)** o Reclamante recusou novos atendimentos e pediu o reembolso do valor pago por mero arrependimento, sem qualquer fundamento técnico ou jurídico.

## II. DOS FATOS

### II.1 - Do Primeiro Contato e da Avaliação Clínica Inicial

Em março de 2026, o Reclamante SEBASTIÃO OSIMAR VIEIRA DOS SANTOS procurou a clínica ORTHOMEDIC por indicação de outro paciente já atendido pelo estabelecimento. Tratava-se, portanto, de uma referência de confiança, o que já demonstra a reputação positiva da clínica no atendimento a pacientes.

Na consulta de avaliação inicial, o Dr. Paulo Edelson de Souza Costa procedeu ao exame clínico criterioso das condições bucomaxilofaciais do Reclamante e identificou a necessidade de confecção de prótese total bimaxilar (ou seja, prótese para a arcada superior [maxilar] e para a arcada inferior [mandibular]). Nessa mesma ocasião, o profissional prestou ao Reclamante informações técnicas claras e objetivas acerca das particularidades do caso, com destaque para as seguintes advertências:

- A prótese superior apresentaria boa adaptação, resultado estético satisfatório e boa fixação, dada a conformação favorável do rebordo alveolar superior;
- A prótese inferior, em razão da insuficiência de suporte ósseo (rebordo alveolar mandibular comprometido pela reabsorção decorrente da ausência prolongada dos dentes), teria adaptação consideravelmente mais dificultosa, poderia causar desconforto durante o uso e não comportava garantia de conforto imediato, sendo sua adaptação dependente de tempo e esforço por parte do próprio paciente;
- Próteses totais inferiores, por característica biomecânica e anatômica inerente (a mandíbula é um osso móvel, sujeito à ação muscular durante a fala, mastigação e deglutição), frequentemente causam desconforto, especialmente nos primeiros meses de uso, e exigem período de adaptação e múltiplos ajustes.



O Reclamante, devidamente informado de todas essas limitações e riscos, manifestou concordância expressa com a realização do procedimento. Não há qualquer vício de consentimento: o paciente tomou a decisão de forma livre, consciente e informada.

## II.2, Da Assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Em 12 de março de 2026, antes do início de qualquer procedimento clínico, o Reclamante assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme exigido pela Resolução CFO n.º 211/2019 e pelas boas práticas odontológicas. O documento é redigido em linguagem acessível e aborda, de forma exaustiva, as características técnicas das próteses dentárias removíveis, suas limitações, o processo de adaptação e as responsabilidades de ambas as partes.

O TCLE foi lido e explicado ao Reclamante na presença do profissional, o qual o assinou ao lado do Dr. Paulo Edelson, conforme atesta o documento original. Reproduzimos abaixo as previsões mais relevantes para o presente caso:

- "Todas as próteses citadas exigem processo de adaptação por parte do paciente, e em caso de dificuldade de uso das mesmas o paciente deve comparecer ao consultório, visto que isso faz parte do processo de adaptação, a dificuldade de uso não isenta o paciente do pagamento das mesmas.";
- "A fixação da prótese depende de fatores como qualidade óssea, por isso nem sempre é possível mantê-la fixa.";
- "Estou ciente de que pode haver dificuldade de adaptação das próteses citadas, porém isso não isenta o pagamento das mesmas.";
- "O paciente tem 3 meses após a entrega das próteses para retornar à clínica e fazer ajuste na mesma, após esse tempo, será cobrado o valor de R\$ 150,00 por consulta realizada."

O Reclamante, ao assinar o TCLE, confirmou expressamente ter recebido, lido e compreendido todas essas informações. A seguir, reproduzimos o documento original:



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

PRÓTESE DENTÁRIA

Eu,  SEBASTIÃO OSIMAR WIEIRA DOS SANTOS, paciente portador(a) do RG nº \_\_\_\_\_, CPF nº 097.302.058-09, residente na Rua 04, nº 632, na cidade Maracanã, CEP 61.900-350, declaro que o (a) cirurgião(ã)-dentista \_\_\_\_\_, devidamente inscrito(a) no Conselho Regional de Odontologia sob o nº \_\_\_\_\_, consultório/clínica localizado em \_\_\_\_\_, na cidade \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, foi o(a) profissional escolhido para realizar o meu tratamento de prótese dentária, me apresentou o planejamento do tratamento e de custos, cuja cópia encontra-se em meu poder e sob a minha guarda.

A ficha de anamnese foi por mim preenchida e assinada, apresentando informações que correspondem à verdade no que diz respeito às minhas condições de saúde geral e bucal. Não suprimi ou omiti qualquer dado quanto a doenças pré-existentes - as quais sejam de meu conhecimento, tampouco quanto ao uso de medicamentos controlados ou não. Estou ciente de que a omissão de dados sobre minha saúde geral e bucal e sobre o uso de medicamentos pode interferir negativamente no planejamento e andamento de tratamento, na resposta biológica de meu organismo à técnica empregada, podendo, também, ocasionar danos irreversíveis à saúde bucal e geral do paciente.

Prótese total removível: a prótese total removível é recomendada para casos em que houve perda de todos os dentes. Ela é feita a partir de moldagens que reproduzem a anatomia da arcada superior (maxilar) e da arcada inferior (mandíbula) do paciente. A solução tem estrutura removível e possui dentes de resina mais resistentes. Estou ciente de que a prótese fica apoiada sobre a mucosa, ou seja, na gengiva, o que facilita a colocação e a retirada da boca. Contudo, havendo dificuldade de fixação, esse problema pode ser contornado com o uso de cremes fixadores. A fixação da prótese depende de fatores como qualidade óssea, por isso nem sempre é possível mantê-la fixa. Sabendo disso, entendo que, para casos como esse, a solução de prótese protocolo (com a associação de implantes para a fixação) é a mais indicada.

Prótese Parcial Removível: utilizada em pacientes que possuem um número razoável de dentes remanescentes. Se há integridade desses dentes, não é necessário extrair ou desgastar os dentes que ainda estão em boca. No entanto, é necessário avaliar a saúde deles, pois servirão de apoio para a estrutura metálica da prótese, que, na maioria das vezes, será confeccionada com ligas de cobalto e cromo.

A manutenção dessas duas próteses não é complexa, já que a prótese é retirada com facilidade da boca. Mas vale ressaltar que é preciso realizar a limpeza após todas as refeições.

Prótese Fixa: pode ser de um ou de mais dentes, esta prótese é fixa com um pino, podendo ser realizada com diversos tipos de materiais. É necessário ter cuidado para com todas as próteses citadas, o cuidado é exclusivamente responsabilidade do paciente e, em caso de quebras e mal cuidado, será necessário fazer a confecção de uma nova prótese, assim como o pagamento desta.

Todas as próteses citadas exigem processo de adaptação por parte do paciente, e em caso de dificuldade de uso das mesmas o paciente deve comparecer ao consultório, visto que isso faz parte do processo de adaptação, a dificuldade de uso não isenta o paciente do pagamento das mesmas.

É de meu conhecimento o dever de informar ao (à) profissional qualquer alteração em decorrência do tratamento realizado, insatisfações ou dúvidas sobre o tratamento em execução no período de 1 meses. Passado esse período após entrega e adaptação o profissional não terá responsabilidade com o tratamento em questão, se colocando a disposição sobre custos adicionais ao tratamento. Estou ciente que pode haver dificuldade de adaptação das próteses citadas, porém isso não isenta o pagamento das mesmas. O paciente tem 3 meses após a entrega das próteses para retornar à clínica e fazer ajuste na mesma, após esse tempo, será cobrado a consulta no valor de 150 por consulta realizada.

O profissional me deixou ciente que após a escolha da cor dos dentes da prótese não é possível fazer a troca, a não ser que o trabalho seja refeito, e eu arcar com os custos adicionais. Devo manter meus dados cadastrais sempre atualizados e informar eventuais mudanças de endereço, telefone.

Certifico que este termo me foi lido e explicado, ou que o li. Ademais, reitero que entendi o seu conteúdo e, assim, autorizo a realização dos procedimentos necessários e assumo os riscos inerentes.

Maracanã, 12 de março de 2026.

OSIMAR  
Assinatura do paciente

Dr. Paulo Edelson  
Cirurgião Dentista  
Assinatura Profissional

Testemunha 1/CPF

Testemunha 2/CPF

Figura 1, Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado pelo Reclamante em 12/03/2026



O TCLE registra expressamente que a dificuldade de adaptação da prótese não isenta o pagamento, e que o processo de adaptação exige retornos ao consultório (dever do qual o Reclamante se recusou a cumprir).

### II.3 - Da Confeção, dos Testes e da Participação Ativa do Paciente

Após a assinatura do TCLE, procedeu-se à moldagem das arcadas superior e inferior do Reclamante para envio ao laboratório de prótese. O material de moldagem foi selecionado conforme protocolo técnico adequado ao caso, e as moldagens foram encaminhadas a laboratório especializado.

Ao retorno do laboratório, realizou-se a prova da base de cera (etapa fundamental no processo de confecção de próteses totais, que permite verificar a dimensão vertical de oclusão, a relação maxilomandibular e a posição dos dentes). Nessa ocasião, o Reclamante teve participação ativa e deliberada no processo:

- Verificou pessoalmente o encaixe e o conforto da base de cera;
- Escolheu a tonalidade B1 para os dentes artificiais, que é uma das tonalidades mais claras disponíveis na escala VITA , demonstrando preocupação com a estética do resultado final;
- Declarou estar satisfeito com o planejamento e autorizou a confecção definitiva das próteses.

Concluída a confecção laboratorial, realizou-se novo teste de prova antes da finalização. O Reclamante, ao examinar as próteses, declarou expressamente que estavam adequadas e não solicitou qualquer alteração, autorizando a finalização e o envio para as últimas etapas laboratoriais (acrilização definitiva).

### II.4 - Da Entrega das Próteses e das Orientações Fornecidas

No dia 10 de abril de 2026, as próteses totais superior e inferior foram entregues ao Reclamante. Na ocasião da entrega, o Dr. Paulo Edelson procedeu à instalação das próteses, verificou o encaixe, a oclusão e a adaptação, e indagou expressamente ao Reclamante se havia algum ponto de pressão, dor ou desconforto. O Reclamante respondeu negativamente, declarando que as próteses estavam confortáveis.

Antes de encerrar o atendimento, o profissional reforçou, mais uma vez, as orientações sobre o período de adaptação, com ênfase nos seguintes pontos:

- A prótese inferior, por natureza, incomoda mais e exige maior período de adaptação do que a superior;
- Qualquer desconforto, ponto de pressão ou dor deveria ser comunicado à clínica imediatamente, para que fossem realizados os ajustes necessários;
- A clínica estaria à disposição para quantos ajustes fossem necessários dentro do prazo de 3 meses previsto no TCLE.



As fotografias abaixo, registradas no dia da entrega, demonstram com clareza a excelente qualidade das próteses e a ótima adaptação obtida, especialmente na prótese superior:



*Figura 2, Vista frontal no dia da entrega*



*Figura 3a, Vista lateral direita com prótese instalada*



*Figura 3b, Vista lateral esquerda com prótese instalada*

*As imagens revelam prótese superior com fixação de alta qualidade, encaixe perfeito e resultado estético satisfatório, dispensando o uso de creme fixador. A prótese inferior igualmente permanece na boca de forma estável, sem soltar espontaneamente.*

## **II.5 - Do Retorno para Ajuste e da Resolução do Desconforto**

Após a entrega, o Reclamante entrou em contato com a clínica informando que a prótese inferior estava causando desconforto. O profissional prontamente convocou o Reclamante para retorno ao consultório, que ocorreu na quarta-feira subsequente. Nessa consulta, o Dr. Paulo Edelson realizou os procedimentos de ajuste oclusão, desgaste seletivo dos pontos de pressão e reequilíbrio da prótese inferior.

Após o ajuste, o profissional indagou novamente ao Reclamante se havia algum ponto de desconforto remanescente. O Reclamante declarou que o desconforto havia cessado completamente e que a prótese estava bem adaptada. Ao final da consulta, o Dr. Paulo Edelson reiterou a orientação de que, caso o desconforto retornasse, o Reclamante deveria procurar a clínica para novos ajustes, enfatizando que o processo de adaptação de prótese inferior é gradual e pode demandar múltiplos atendimentos.



## II.6 - Do Pedido de Reembolso e da Recusa ao Atendimento

Na manhã do dia 23 de abril de 2026 (apenas um dia após o último ajuste), o Reclamante enviou mensagem via WhatsApp à clínica ORTHOMEDIC solicitando a devolução integral do valor pago (R\$ 2.000,00) e afirmando que devolveria as próteses. A mensagem foi enviada às 03h09 da manhã, fora do horário comercial, e o seu conteúdo é altamente revelador:

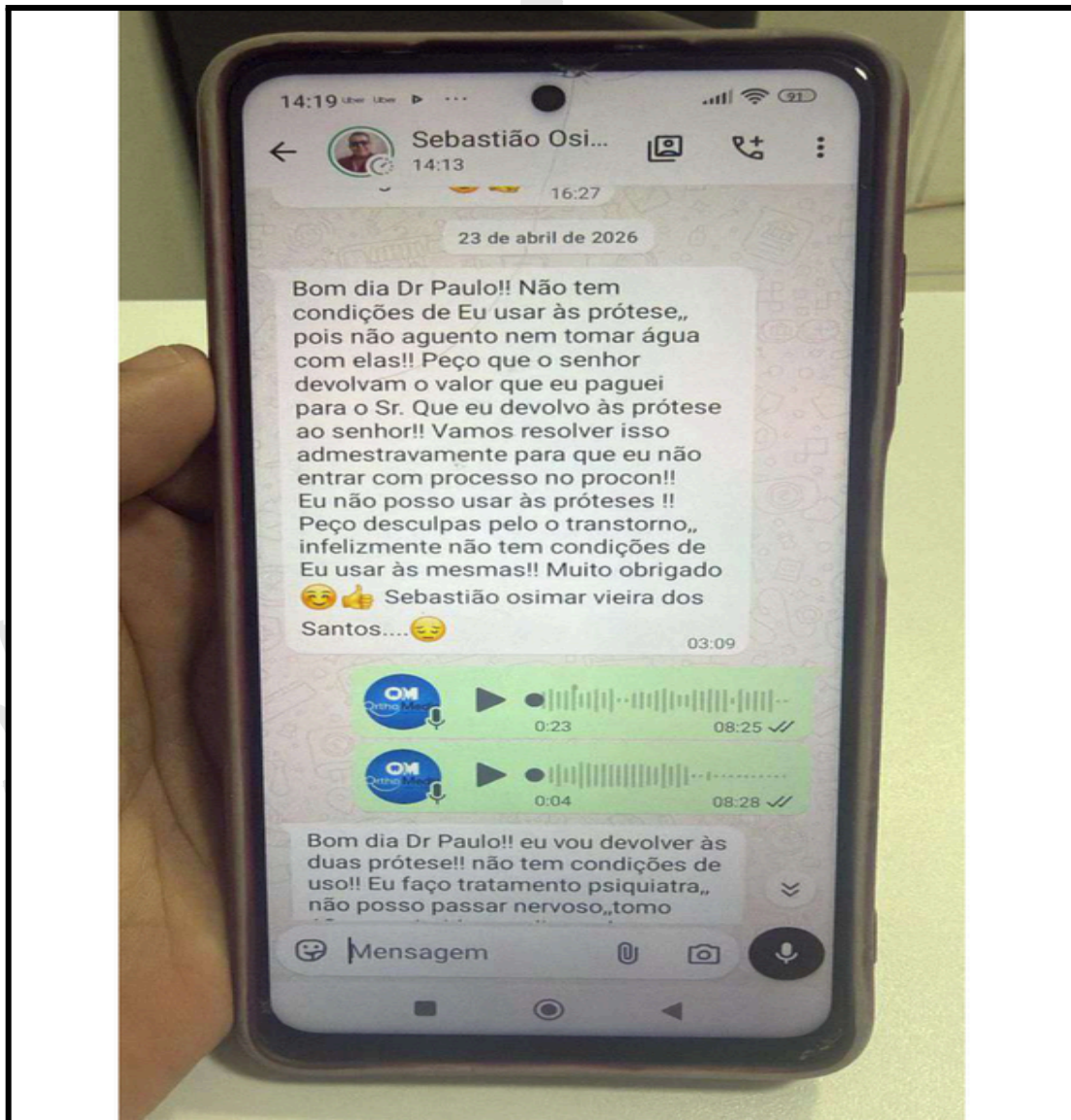
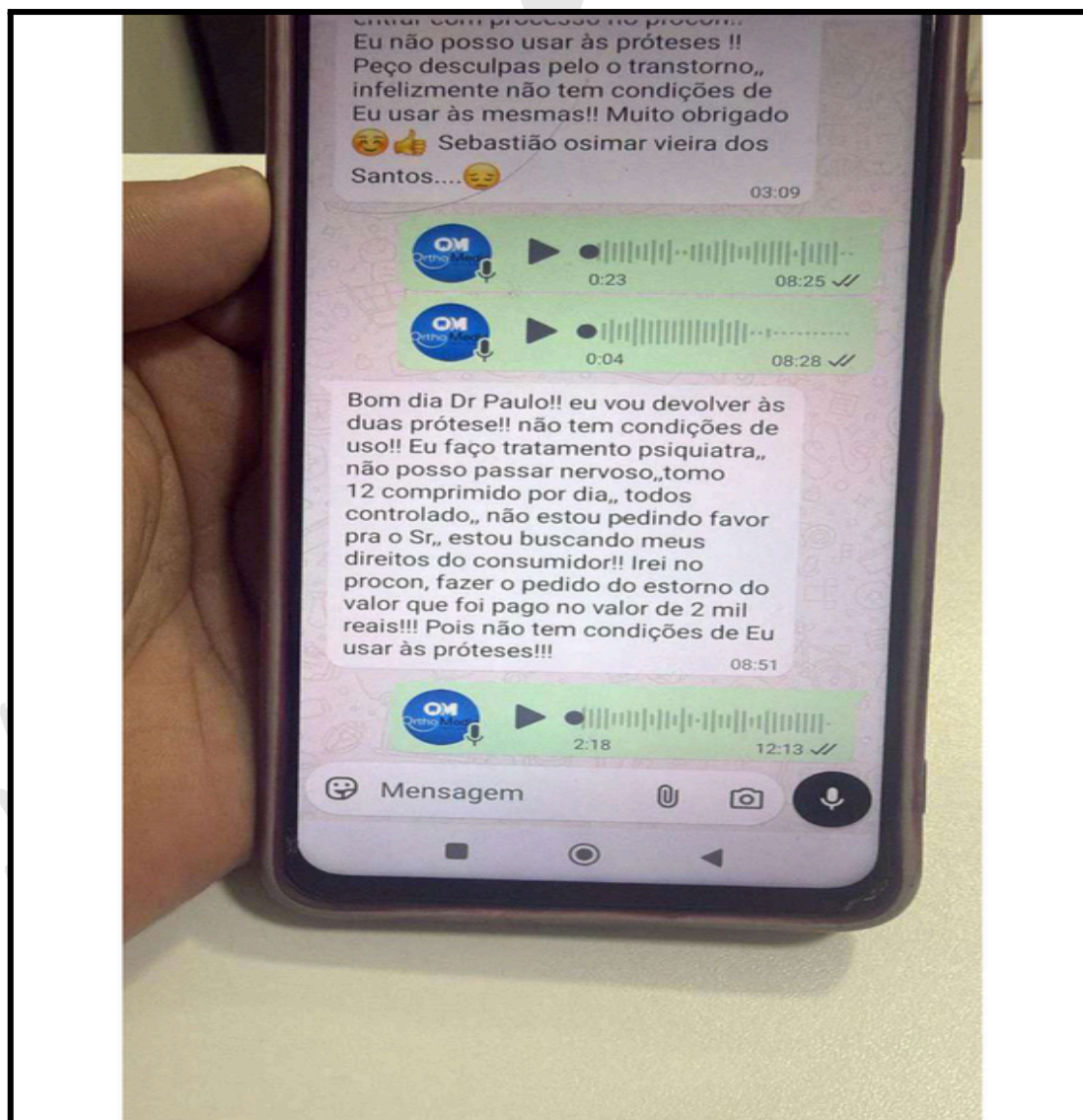


Figura 4, Primeira mensagem do Reclamante em 23/04/2026 às 03h09

Na própria mensagem, o Reclamante *(i)* pede desculpas pelo transtorno; *(ii)* não descreve qualquer lesão grave ou agravamento clínico; *(iii)* reconhece que as próteses lhe foram entregues e que ele tem posse delas; e *(iv)* apresenta como motivo exclusivo a dificuldade de adaptação (situação que foi previamente informada e contratualmente prevista).



Em resposta, o Dr. Paulo Edelson encaminhou áudios ao Reclamante, convidando-o a retornar ao consultório para que fossem avaliados e corrigidos eventuais novos pontos de pressão. O objetivo era garantir que o Reclamante pudesse utilizar as próteses com conforto. Na sequência, o Reclamante enviou nova mensagem com o seguinte teor:



*Figura 5, Segunda mensagem do Reclamante em 23/04/2026 às 08h51*

Nessa segunda mensagem, o próprio Reclamante revela que faz tratamento psiquiátrico e toma 12 comprimidos por dia, informação relevante do ponto de vista clínico, pois condições de saúde sistêmica e o uso de múltiplos medicamentos podem interferir diretamente na percepção da dor e na capacidade de adaptação a dispositivos protéticos.



O Reclamante compareceu ao consultório, em data posterior, exclusivamente para exigir o reembolso em dinheiro. Ao ser recebido, recusou-se a adentrar na sala de atendimento, a permitir que o profissional avaliasse suas condições bucais ou a tentar qualquer novo ajuste. Afirmou que não queria mais as próteses e deixou-as sobre o balcão da recepção, retirando-se do estabelecimento. Em nenhum momento o profissional agiu com abruptura ou desrespeito: pelo contrário, manteve postura cordial e tentou, até o último momento, persuadir o Reclamante a aceitar o atendimento.

Note-se que a própria narrativa do Reclamante perante o PROCON contradiz sua afirmação de que o ajuste realizado "agravou" a situação, pois: **(a)** após o ajuste, o Reclamante declarou estar bem; **(b)** a mensagem enviada no dia seguinte não descreve qualquer piora clínica objetiva; e **(c)** o Reclamante não buscou outro profissional para avaliar e documentar supostas lesões.

### III. DO DIREITO

#### III.1 - Da Natureza Jurídica da Obrigação Odontológica: Obrigação de Meio

A obrigação do cirurgião-dentista, como regra geral, é de MEIO e não de resultado. Tal entendimento encontra-se pacificado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e na doutrina especializada em responsabilidade civil dos profissionais de saúde, conforme os precedentes dos REsp n.º 1.244.221/RS e REsp n.º 1.395.254/SC, entre outros.

A obrigação de meio importa dizer que o profissional se compromete a empregar todos os recursos técnicos e científicos disponíveis, com a devida diligência e prudência, na busca do melhor resultado possível para o paciente, mas sem garantir um resultado determinado, em razão das variáveis biológicas individuais de cada organismo. A responsabilização só se justifica quando comprovada negligência, imprudência ou imperícia, situações que absolutamente não se verificam no presente caso.

No presente caso, o profissional não apenas empregou técnica reconhecida e materiais de qualidade na confecção das próteses, como também:

- Alertou previamente o Reclamante sobre as limitações biomecânicas da prótese inferior;
- Formalizou essas informações no TCLE, colhendo o consentimento do paciente;
- Realizou todos os testes protocolares antes da entrega;
- Procedeu ao ajuste imediatamente após a primeira queixa;
- Permaneceu à disposição para novos atendimentos, os quais foram recusados pelo Reclamante.

Portanto, mesmo que se considerasse existir algum desconforto residual (o que não ficou demonstrado), tal circunstância não configuraria falha na prestação do serviço, mas sim consequência esperada e contratualmente prevista do período natural de adaptação protética.



### III.2 - Do Cumprimento Integral do Dever de Informação (Art. 6.º, III, do CDC)

O artigo 6.º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor assegura ao consumidor o direito à "informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços". Esse dever de informação foi plenamente satisfeito pela clínica ORTHOMEDIC em todas as etapas do atendimento:

- Na consulta de avaliação inicial: o profissional informou verbalmente as limitações do caso clínico, especialmente as dificuldades esperadas com a prótese inferior;
- No TCLE assinado em 12/03/2026: todas as informações relevantes foram formalizadas por escrito, em linguagem clara e acessível, incluindo a possibilidade de desconforto, a necessidade de adaptação e a obrigação de retorno ao consultório em caso de dificuldade;
- Na entrega das próteses (10/04/2026): as orientações foram reforçadas verbalmente, com ênfase na disponibilidade da clínica para ajustes;
- Após o ajuste (posterior à entrega): o profissional reiterou as orientações e a disponibilidade para novos atendimentos.

A informação prestada pela clínica foi, portanto, não apenas adequada e clara, mas reiterada em múltiplas oportunidades. O Reclamante estava plenamente ciente dos riscos e limitações quando contratou o serviço, e isso está comprovado pela sua própria assinatura no TCLE.

### III.3 - Da Regularidade Técnica das Próteses e da Ausência de Vício ou Defeito

Para configuração do vício do serviço, nos termos do artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor, é necessário que o serviço apresente defeitos que o tornem impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina, ou que lhe diminuam o valor. No presente caso, não há qualquer elemento que comprove a existência de vício nas próteses entregues.

Ao contrário: as evidências documentais e fotográficas demonstram que as próteses foram confeccionadas e entregues em perfeita condição técnica:

- As fotografias de Figuras 2 e 3 demonstram prótese superior com encaixe e fixação excelentes, resultado estético satisfatório e adequação ao padrão funcional e estético esperado;
- A prótese superior apresenta fixação tão firme que, conforme relatado pelo próprio profissional, o Reclamante conseguia inserir e remover a prótese superior apenas com os dedos, sem o auxílio de creme fixador;
- A prótese inferior, após o ajuste realizado na consulta de retorno, apresentava adaptação estável e permanecia na boca sem desprender espontaneamente;



→ O Reclamante, no dia da entrega e após o ajuste, declarou expressamente não sentir dor ou desconforto, o que afasta a alegação de que as próteses sempre causaram lesões.

A narrativa do Reclamante de que o ajuste realizado pelo profissional "agravou" as lesões é desprovida de qualquer comprovação objetiva. Não há laudo, foto ou documento de outro profissional atestando a existência de lesões nas gengivas que possam ser atribuídas ao tratamento realizado pela ORTHOMEDIC. O desconforto durante a adaptação de próteses totais é fenômeno amplamente documentado na literatura odontológica e não constitui, por si só, defeito no serviço prestado.

#### **III.4 - Da Inexistência de Direito ao Reembolso Integral: Arrependimento Imotivado Pós-Entrega**

O pedido de reembolso integral de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) formulado pelo Reclamante não encontra amparo no Código de Defesa do Consumidor, por diversas razões:

##### **a) Inaplicabilidade do direito de arrependimento do art. 49 do CDC**

O direito de arrependimento previsto no artigo 49 do CDC aplica-se exclusivamente aos contratos celebrados FORA do estabelecimento comercial (por telefone, internet, domicílio, etc.), dentro do prazo de 7 (sete) dias a contar da assinatura ou do recebimento do produto. No presente caso, o contrato foi celebrado presencialmente na clínica ORTHOMEDIC, e as próteses foram entregues pessoalmente ao Reclamante no estabelecimento. Portanto, o direito de arrependimento do art. 49 é absolutamente inaplicável.

##### **b) Ausência de vício que justifique a rescisão contratual**

O artigo 18 do CDC prevê que, em caso de vício do produto, o consumidor tem direito à substituição, ao abatimento proporcional do preço ou à devolução da quantia paga. Todavia, como demonstrado acima, não há vício algum nas próteses entregues. O desconforto durante o período de adaptação é inerente ao tipo de produto e foi previamente informado e contratualmente aceito pelo Reclamante.

##### **c) Serviço de natureza personalíssima já integralmente prestado**

As próteses dentárias são dispositivos confeccionados de forma absolutamente personalizada e intransferível, moldados especificamente para a anatomia bucal do Reclamante. Uma vez confeccionadas, não podem ser reaproveitadas, revendidas ou utilizadas por terceiros. Portanto, a restituição integral do preço equivaleria ao enriquecimento sem causa do consumidor em detrimento do prestador de serviço, que consumiu tempo, materiais e mão de obra laboratorial na confecção do produto.

##### **d) Recusa ao atendimento como fator que rompe o nexo de causalidade**



Conforme demonstram as conversas de WhatsApp, o profissional ofereceu novos ajustes e prontificou-se a resolver qualquer ponto de pressão remanescente. O Reclamante, porém, recusou expressamente o atendimento. Ao assim proceder, o Reclamante interrompeu voluntariamente o processo de adaptação e privou o profissional da oportunidade de corrigir qualquer desconforto residual. A responsabilidade por essa escolha recai exclusivamente sobre o próprio consumidor.

### **III.5 - Da Inexistência de Tratamento Abrupto ou Desrespeitoso**

O Reclamante afirma, em sua reclamação perante este PROCON, que teria sido "tratado de maneira abrupta" pelo fornecedor. Tal alegação é totalmente inverídica e encontra-se refutada pelo próprio conteúdo das conversas de WhatsApp juntadas como Anexo II.

Com efeito, em ambas as mensagens enviadas pelo Reclamante (Figuras 4 e 5), o tom utilizado é cordial, e em nenhum momento o Reclamante relata ter sido desrespeitado ou maltratado. Pelo contrário: na primeira mensagem, o Reclamante expressamente "pede desculpas pelo transtorno", expressão que seria contraditória caso houvesse qualquer abruptura por parte do profissional.

Ademais, nos depoimentos coletados junto à equipe da clínica, resta evidente que todos os atendimentos foram conduzidos com respeito, cordialidade e empatia, inclusive no momento em que o Reclamante compareceu pessoalmente ao consultório para exigir o reembolso e se recusou a adentrar na sala de atendimento.

### **III.6 - Das Informações Omitidas pelo Reclamante na Reclamação**

A reclamação formulada pelo consumidor perante este PROCON omite informações fundamentais que, uma vez conhecidas, comprometem gravemente a credibilidade da narrativa apresentada:

- O Reclamante omitiu que foi expressamente informado, antes do início do tratamento, sobre as limitações da prótese inferior e a necessidade de adaptação;
- O Reclamante omitiu que assinou o TCLE com plena ciência dessas limitações;
- O Reclamante omitiu que escolheu pessoalmente a cor dos dentes das próteses (tonalidade B1), demonstrando envolvimento e satisfação com o tratamento até aquele momento;
- O Reclamante omitiu que, no dia da entrega e após o ajuste, declarou expressamente não sentir dor ou desconforto;
- O Reclamante omitiu que recusou retornar ao consultório para novos ajustes, impedindo que o profissional pudesse resolver qualquer desconforto residual;
- O Reclamante omitiu que realiza tratamento psiquiátrico e faz uso de 12 medicamentos diários, fato relevante, pois diversas classes de medicamentos utilizados em psiquiatria (antipsicóticos, estabilizadores de



humor, benzodiazepínicos) podem causar xerostomia (boca seca), alterações da mucosa oral e hipersensibilidade à dor, o que interfere diretamente na adaptação de próteses removíveis e pode explicar, ao menos em parte, as dificuldades relatadas.

Todas essas omissões revelam que a reclamação foi formulada de forma parcial e estratégica, com o objetivo exclusivo de obter o reembolso do valor pago, sem qualquer fundamento técnico ou jurídico que o justifique.

## V. DOS PEDIDOS

Diante do exposto, o fornecedor notificado requer a esta Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, PROCON Maracanaú/CE:

- a) O recebimento e o conhecimento da presente Defesa Administrativa, com todos os documentos que a instruem;
- b) O reconhecimento da regularidade técnica e jurídica do serviço odontológico prestado pela clínica ORTHOMEDIC ao Reclamante, à luz das normas técnicas da especialidade e do Código de Defesa do Consumidor;
- c) A declaração de improcedência integral da reclamação formulada pelo consumidor SEBASTIÃO OSIMAR VIEIRA DOS SANTOS, especialmente no que se refere ao pedido de reembolso integral de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), ante a ausência de qualquer vício ou defeito na prestação do serviço;
- d) O arquivamento do presente processo administrativo, por ausência de infração às normas de defesa do consumidor;
- e) Subsidiariamente, caso este PROCON entenda pela existência de alguma pendência, requer-se a designação de nova oportunidade para que o fornecedor possa realizar os ajustes necessários nas próteses, de modo a garantir o pleno conforto do Reclamante, sem qualquer ônus financeiro adicional para este.

**Protestam pela juntada de documentos complementares e pela produção de quaisquer outros meios de prova em direito admitidos, reservando-se o direito de ampliar as presentes razões de defesa em sede de audiência.**

Nestes termos,

Pede deferimento.

Brasília/DF, 25 de maio de 2026.

**MARIANA FRIEDRICH MAGRO**

**Advogada OAB/DF nº 55.135**