



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00005-3

Data/Hora de Abertura: 03/02/2026 às 10:29:15

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: SIDNEY ALVES SANTOS

CPF do Consumidor: 021.403.133-05

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
POP Dents	POP Dents	51.730.537/0001-48	26.02.0564.001.00005-301

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, em outubro de 2025, contratou junto à reclamada o serviço de compra e instalação de uma prótese dentária, tendo efetuado o pagamento do valor de R\$ 700,00 (setecentos reais), à vista, por meio de transferência via Pix.

No ato da contratação, foi informado ao consumidor que o prazo para entrega da prótese seria de 15 (quinze) a 20 (vinte) dias. Contudo, ultrapassado o prazo estipulado, a prótese somente foi



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

entregue em 16/12/2025.

Ocorre que, no mesmo dia da entrega, o consumidor constatou que a prótese estava em desacordo com o contratado, apresentando defeitos que, inclusive, chegaram a lhe causar lesões. Diante disso, o consumidor retornou imediatamente à reclamada, ocasião em que devolveu a prótese defeituosa e preencheu documento solicitando o reembolso do valor pago, não tendo sido informada qualquer data para a devolução.

Após esse episódio, o consumidor passou a entrar em contato com a reclamada quase diariamente, por meio do aplicativo WhatsApp, buscando informações acerca da solução de sua demanda. Entretanto, recebe apenas respostas genéricas, tais como que o caso se encontra no setor jurídico ou em análise, sem qualquer posicionamento concreto ou prazo definido.

Diante da demora injustificada da reclamada em solucionar a situação, o consumidor dirigiu-se até a sede deste órgão, visando a obtenção de uma solução eficaz para o conflito.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a devolução integral do valor pago, qual seja, R\$ 700,00 (setecentos reais).

TRATATIVAS

03/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta