



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.01.0564.001.00016-3
Data/Hora de Abertura: 07/01/2025 às 13:38:51
Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Técnico do Atendimento: LUCAS RODRIGUES FREIRE
Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ADRIANA ASSIS DE LEMOS
CPF do Consumidor: 243.613.133-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Real Clean Odontologia Maria S A Carneiro Odontologia	Real Clean Odontologia Maria S A Carneiro Odontologia	54.073.552/0001-59	25.01.0564.001.00016-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física
Área: Saúde
Assunto: Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)
Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
Relato:
Relata a parte consumidora que, no dia 10/09/2024, dirigiu-se à clínica odontológica para realizar uma análise dentária e foi informada de que seria necessário realizar uma coroa e uma prótese inferior. Após aceitar o procedimento e ter feito toda a análise e o molde da prótese, foi informada de que o valor total seria de R\$ 1.932,00 (mil novecentos e trinta e dois reais). A reclamante realizou o pagamento via cartão de crédito, parcelando em 4 (quatro) vezes de R\$ 483,00

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

(quatrocentos e oitenta e três reais). A consumidora informa que recebeu o prazo de 15 (quinze) dias úteis para a entrega. Após esse período, a consumidora retornou no dia 24/09/2024 e foi convencida a realizar também a prótese superior. Foi feito um novo molde da prótese superior, e foi cobrado o valor adicional de R\$ 1.724,10 (mil setecentos e vinte e quatro reais e dez centavos), sendo parcelado em 5 (cinco) vezes de R\$ 344,82 (trezentos e quarenta e quatro reais e oitenta e dois centavos) via cartão de crédito. A prótese inferior e a coroa deveriam ter sido entregues no prazo inicial de 15 (quinze) dias úteis. No entanto, a reclamante foi informada de que ambas seriam entregues juntamente com o segundo pedido, referente às próteses superiores, para as quais foi estabelecido o prazo de 30 (trinta) dias úteis. Dentro do prazo, a consumidora afirma que foi chamada várias vezes à clínica para realizar testes dos moldes das próteses. No dia 09/10/2024, a reclamante compareceu à clínica, localizada em Fortaleza, para realizar outro procedimento, de colocação de facetas. O procedimento foi realizado, e foi cobrado o valor de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), pago em espécie. Entretanto, a empresa informou que enviaria o recibo via WhatsApp, o que não ocorreu. No dia seguinte à colocação das facetas, estas se desprenderam. A reclamante entrou em contato via WhatsApp, porém, no dia 05/11/2024, foi colocada a coroa do dente. Após 3 (três) dias, a coroa caiu. No dia 08/11/2024, a reclamante retornou à clínica para colar novamente a coroa, mas, no dia 09/11/2024, ela caiu novamente. Até a presente data, ainda não recebeu suas próteses, e nem obtém resposta alguma, e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: diante exposto requer a consumidora, o estorno do seu valor pago.

TRATATIVAS

07/01/2025 - Audiência
Situação: Aberta