



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00070-3

Data/Hora de Abertura: 20/10/2026 às 13:36:58

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Maria Ivonete Souza Santana

CPF do Consumidor: 840.531.353-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA	CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA	49.054.093/0001-26	26.10.0564.001.00070-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

A consumidora relata que, em 18 de julho de 2026, compareceu ao estabelecimento da reclamada para realizar uma consulta odontológica, com a finalidade de adquirir uma prótese dentária, cujo valor total foi de R\$ 1.000,00 (mil reais), pago à vista.



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

Informa que, após a realização do molde, retornou ao estabelecimento para experimentar a prótese. Contudo, na primeira tentativa, não obteve êxito, uma vez que o dispositivo apresentava folga excessiva e, ao tentar falar, desprendia-se de sua boca. Diante disso, a reclamada estabeleceu novo prazo para a realização dos ajustes necessários.

Posteriormente, a consumidora retornou ao estabelecimento para experimentar novamente a prótese, porém o problema persistiu, impossibilitando sua utilização adequada. Na ocasião, a reclamada informou que a impossibilidade de adaptação estaria relacionada a uma questão biológica da consumidora.

Diante da ausência de solução satisfatória e da impossibilidade de utilização do produto, a consumidora solicitou o reembolso integral do valor pago, tendo preenchido o formulário de solicitação correspondente. Entretanto, até a presente data, não houve a devolução da quantia desembolsada.

Ademais, a consumidora informa que entrou em contato com a reclamada por diversas vezes, sem obter esclarecimentos satisfatórios, tendo em vista que os canais de comunicação não forneceram informações precisas quanto aos prazos para o estorno do valor pago ou para a disponibilização de uma prótese que atendesse adequadamente às suas necessidades.

Diante da ausência de solução administrativa efetiva, a consumidora recorre a este Órgão em busca de providências para a resolução da demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso integral do valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), pago à vista pela aquisição da prótese dentária, considerando a impossibilidade de adaptação e utilização adequada do produto, bem como a ausência de restituição do valor pela reclamada até a presente data.

TRATATIVAS

20/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta