



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 01/08/2025 às 12:07:41

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: ANTÔNIO RODRIGUES ROLIM JUNIOR

CPF do Consumidor: 915.162.003-06

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	25.08.0564.001.00003-301

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:

O consumidor relata que é cliente da empresa reclamada e, no mês de março, contratou dois serviços odontológicos: um destinado ao seu filho, de 8 (oito) anos de idade, e outro para sua mãe.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Para seu filho, foi confeccionado um aparelho odontológico no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais). Já para sua mãe, foi contratada a confecção de uma prótese dentária no valor de R\$ 2.400,00 (dois mil e quatrocentos reais), cujo pagamento foi realizado parcialmente via PIX e parcialmente por meio de cartão de crédito.

Algum tempo após o início do uso do aparelho odontológico, foi constatado um defeito de qualidade, pois o mesmo não se fixava corretamente. Diversas tentativas de conserto foram realizadas. O consumidor foi orientado a encaminhar o aparelho para um laboratório, o que foi feito, mas, diante da insatisfação com o serviço prestado, decidiu solicitar a devolução do valor pago. No entanto, a empresa reclamada recusou-se a realizar o estorno.

Com relação à prótese dentária destinada à mãe do consumidor, esta sequer foi entregue. A empresa, por sua vez, apresenta constantemente justificativas e desculpas para a não conclusão do serviço. O consumidor também solicitou o estorno do valor pago por esse serviço, porém o pedido igualmente foi negado.

Frustrado, cansado e transtornado com o descaso da reclamada e diante da ausência de qualquer solução, o consumidor compareceu à sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a devolução integral dos valores pagos, no total de R\$ 3.400,00 (três mil e quatrocentos reais).

TRATATIVAS

01/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta