

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100010301

RECLAMANTE: MARIA ALDENIR MARTINS FERNANDES **CPF:** 358.702.813-34

RECLAMADA: PK MARACANAU 2 ODONTOLOGIA LTDA **CNPJ:** 27.157.985/0001-10

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA ALDENIR MARTINS FERNANDES em face do fornecedor PK MARACANAU 2 ODONTOLOGIA LTDA, através da qual expõe que contratou a confecção de prótese dentária junto à Odonto Center, pelo valor de R\$ 1.200,00 reais. Aduz que o produto apresentou inadequação ao uso, causando desconforto, mesmo após sucessivas tentativas de ajuste. Diante da persistência do vício, requereu a rescisão contratual e a restituição integral dos valores pagos, sendo informada de que a empresa restituiria apenas 50% do montante. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a restituição integral do valor pago.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 19 dos autos, o fornecedor apresentou como proposta de acordo a restituição de 50% do valor à vista, ou 70% do valor parcelado em 2 parcelas de igual valor, sendo a primeira na data 10/07, no valor de R\$ 420,00 reais, e a segunda até 30 dias após a primeira. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta oferta de 70% parcelado em duas vezes.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca da restituição do valor, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 07 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 08/07/2026 08:25:53-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 19, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 07 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.07 14:55:16 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú