

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2607056400100004301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** ODONTOART PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA**Nome Fantasia:** ODONTOART**CPF/CNPJ:** 03.187.913/0001-57**Endereço de Correspondência:****Telefone Institucional:** (85) 3133-9191**E-mail Institucional:**

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **03/08/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanaue.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/koz-fxxw-yet>**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Joaquim Rubens da Silva - **CNPJ/CPF:** 526.198.343-68**Endereço:** Rua São Lucas - 141 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-035**Telefone:** (85) 9723-4749**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

O consumidor relata ser cliente da reclamada há pouco mais de um ano. Informa que, ao acessar o aplicativo oficial da empresa para localizar uma clínica odontológica conveniada e cadastrada na rede credenciada disponibilizada pela reclamada, realizou os procedimentos necessários para agendar uma consulta odontológica.

Em 1º de dezembro de 2025, compareceu à Clínica Real Clean, conveniada à reclamada, para tratamento de sua saúde bucal. Após a conclusão da consulta, a profissional responsável pelo atendimento ofereceu a confecção de uma prótese dentária pelo valor de R\$ 1.100,00 para pagamento à vista ou, alternativamente, pelo valor de 10 parcelas de R\$ 125,70 no cartão de crédito, totalizando R\$ 1.257,00 em razão da incidência de juros.

O consumidor optou pelo pagamento na modalidade de cartão de crédito e formalizou a contratação do serviço. Entretanto, após aguardar o prazo necessário para a entrega da prótese dentária, não obteve êxito, tendo constatado que a clínica conveniada encontrava-se fechada e com o CNPJ em situação de inapto.

Diante dos fatos, o consumidor entrou em contato com a reclamada para relatar a ocorrência. Em um primeiro momento, a reclamada informou ter mantido contato com o responsável pela Clínica Real Clean, ocasião em que foi assegurado que a prótese dentária seria entregue ao consumidor. Contudo, posteriormente, não houve qualquer nova informação acerca do paradeiro da clínica ou da efetiva entrega do produto. Da mesma forma, a reclamada não apresentou qualquer intermediação ou proposta concreta para solucionar a demanda.

Em razão da ausência de solução administrativa, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o estorno integral do valor pago por meio de cartão de crédito, incluindo os juros da operação, perfazendo o montante total de R\$ 1.257,00.

Maracanaú/CE, 02 de Julho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____