



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00010-3

Data/Hora de Abertura: 03/06/2026 às 14:24:46

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA ALDENIR MARTINS FERNANDES

CPF do Consumidor: 358.702.813-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ODONTO CENTER	PK MARACANAÚ 2 ODONTOLOGIA LTDA	27.157.985/0001-10	26.06.0564.001.00010-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que contratou junto à Odonto Center a confecção de uma prótese dentária, efetuando o pagamento da quantia de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais).



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

Aduz que, após receber e utilizar a prótese, constatou que o produto lhe causava desconforto e não se ajustava adequadamente. Em razão disso, retornou à clínica por diversas vezes para que fossem realizados os devidos ajustes e reparos. Contudo, apesar das sucessivas tentativas, a prótese permaneceu inadequada ao uso, não atendendo à finalidade para a qual foi confeccionada.

Diante da persistência do problema e da impossibilidade de utilização satisfatória da prótese, a consumidora solicitou o cancelamento do contrato e a restituição integral dos valores pagos. Entretanto, foi informada pela empresa de que apenas 50% (cinquenta por cento) do valor seria devolvido.

Não obtendo solução administrativa junto à fornecedora, a consumidora recorreu a este Órgão de Defesa do Consumidor em busca de intermediação para a resolução da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral da quantia de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), tendo em vista a alegada inadequação da prótese fornecida e a ausência de solução eficaz por parte da empresa.

TRATATIVAS

03/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta