



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: 25.06.0564.001.00001-3

Data/Hora de Abertura: 02/06/2025 às 08:51:27

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: VITORIA REGIA DA SILVA GOMES

CPF do Consumidor: 879.364.963-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA	CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA	49.054.093/0001-26	25.06.0564.001.00001-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

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:

Em 22 de março de 2025, a consumidora contratou um serviço de implante dentário junto à Clínica Pop Dentes, firmando acordo no valor total de R\$ 3.000,00(Três mil reais), dos quais R\$



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

1.000,00 (Mil reais) foram pagos como entrada.

Após a avaliação inicial, foi solicitada uma tomografia para dar prosseguimento ao procedimento. A consumidora manifestou interesse em realizar o exame em seu município de residência, por motivos profissionais e pessoais, mas foi direcionada para uma clínica em Fortaleza/CE. Ao chegar ao local, sentiu-se insegura, pois o ambiente estava em reforma e havia reclamações de outros clientes. Diante da situação, decidiu não prosseguir com o tratamento.

Em 15 de abril de 2025, a reclamante dirigiu-se à Clínica Pop Dentes para solicitar o cancelamento do serviço e o ressarcimento do valor pago, o que foi prometido pela clínica. No entanto, até a presente data, o valor de R\$ 1.000,00 (Mil reais) ainda não foi devolvido, mesmo após diversas tentativas de contato. A consumidora procurou o Procon para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

A consumidora requer o ressarcimento imediato do valor pago de R\$ 1.000,00 (Mil reais).

TRATATIVAS

02/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta