



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00027-3

Data/Hora de Abertura: 13/10/2026 às 13:57:58

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: Francisca Lima Duarte

CPF do Consumidor: 782.881.503-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA	CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA	49.054.093/0001-26	26.10.0564.001.00027-301

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: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

Relata a consumidora que, em abril de 2026, contratou um serviço de confecção de prótese dentária pelo valor de R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais). Afirma que, inicialmente, ficou



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

acordado que a prótese seria de acrílico, porém, durante a prova, o produto não se ajustou adequadamente.

Informa que, diante do problema, foi-lhe oferecida a substituição por uma prótese flexível. Contudo, relata que, após receber a nova prótese, esta se desfez em sua boca, causando ferimentos.

Afirma que procurou o estabelecimento para solicitar o estorno do valor pago, mas foi informada de que a solicitação deveria ser encaminhada ao setor jurídico. Relata que formalizou o pedido em julho de 2026, porém, até o presente momento, não obteve solução.

Diante da ausência de resolução administrativa, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora o estorno integral do valor pago, correspondente a R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais), em razão dos problemas apresentados pela prótese e da ausência de solução por parte do estabelecimento.

TRATATIVAS

13/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta