

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00002-3

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DORACI MARTINS DA SILVA em face do fornecedor CLINICA ODONTOLÓGICA NORTH SHOPPING MARACANAÚ LTDA., na qual aduz que em novembro de 2024 contratou serviço da reclamada para confecção de prótese dentária, pagando integralmente R\$ 1.000,00 reais, via cartão de crédito. Após aproximadamente três meses, recebeu o produto, que apresentou defeito quanto à fixação. Entretanto, ao comunicar a reclamada, procedeu a devolução da prótese e requereu a restituição do valor pago, tendo a empresa se comprometido a realizar o estorno em até 45 (quarenta e cinco) dias, prazo este expirado sem que o ressarcimento fosse efetuado. Mesmo após diversas tentativas de contato, a reclamada não cumpriu o compromisso, apresentando apenas justificativas protelatórias. Diante disso, a consumidora solicita a devolução integral da quantia paga, no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado, às fls. 14, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 22 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.14, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 22 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú