

Processo FA N°: 25.04.0564.001.00049-301

CONCLUSÃO

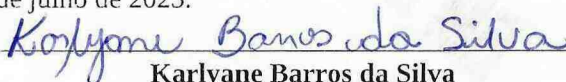
Trata-se de reclamação da consumidora LUCILENE CRUZ PEREIRA em face da empresa fornecedora CLINICA ODONTOLÓGICA E SERVIÇOS HOSPITALARES QUARENTA E QUATRO LTDA., na qual a reclamante alega que, em março de 2025, deu início a um tratamento odontológico junto a reclamada, tendo realizado o pagamento à vista no valor de R\$ 960,00 (novecentos e sessenta reais). Aduz a consumidora que, na última semana, passou a sentir dores no dente objeto do referido tratamento e, por essa razão, procurou a reclamada por três vezes, a fim de relatar o problema e buscar uma solução. Entretanto, segundo alega, foi atendida de forma ríspida pelo profissional responsável, sem que fosse apresentada resolução eficaz ao seu problema. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o reembolso integral do valor pago.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, verifica-se, conforme os documentos acostados à fl. 24, que o fornecedor apresentou proposta de acordo, comprometendo-se a reembolsar 70% (setenta por cento) do valor pago pela prestação do serviço. Consta, ainda, que o pagamento será efetuado em duas parcelas, sendo a primeira com vencimento em 30 de maio de 2025 e a segunda em 30 de junho de 2025, proposta esta que foi aceita pela consumidora, conforme registrado nos autos. Contudo, em manifestação às fls. 50, a reclamante relatou o inadimplemento do acordo.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 03 de julho de 2025.



Karlyane Barros da Silva

Setor Jurídico

PROCON Maracanaú

DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação à fl. 50, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda do consumidor, é imperativo que a empresa reclamada apresente comprovante, para que seja comprovado o cumprimento do acordo.

Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de julho de 2025.



Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú