

PROCESSO F.A Nº: 2603056400100058301

RECLAMANTE: GIVANISON FREIRES DA SILVA **CPF:** 031.357.183-01

RECLAMADA: CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA **CNPJ:** 49.054.093/0001-26

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor GIVANISON FREIRES DA SILVA em face do fornecedor CLINICA ODONTOLOGICA NORTH SHOPPING MARACANAU LTDA, através da qual expõe que contratou a clínica Pop Dentes, em agosto de 2025, para confecção de próteses dentárias, efetuando o pagamento de R\$ 1.600,00 reais. Contudo, a empresa fornecedora não entregou o produto no prazo ajustado, reconhecendo falha na prestação do serviço. Diante do inadimplemento, o consumidor solicitou a restituição dos valores a qual não foi realizada até a presente data. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a restituição do valor pago.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. De acordo com os fatos registrados, às fls. 46, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer, ocasião em que poderia esclarecer os fatos e produzir prova em seu favor. Entretanto, permaneceu ausente, não apresentando defesa escrita nem qualquer justificativa plausível, incidindo, assim. Diante disso, persiste a falha na prestação do serviço, uma vez que a reclamada não apresentou documentos hábeis, tampouco comprovou a efetiva entrega da prótese dentária. Dentro desse contexto, a presença das partes em audiência de conciliação é imprescindível para o andamento saudável do processo, sendo considerado ato atentatório a dignidade da justiça, a ausência injustificada de qualquer das partes, havendo previsão de sanção da ausência no ato por parte da empresa reclamada. É o que dispõe o art. 334, §8º do Código de Processo Civil.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer de forma injustificada, a audiência de conciliação regularmente designada, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto nº 2.181/97, inclui-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 06 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta às fls. 46, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação de serviço, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluído o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 06 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Data: 2026.07.06 15:16:44 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú