



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00082-3

Data/Hora de Abertura: 30/01/2026 às 09:59:44

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: MARCIA VERONICA COELHO COSME

CPF do Consumidor: 832.856.013-53

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	26.01.0564.001.00082-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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:

Relata a consumidora que desejava realizar a confecção de uma prótese dentária, motivo pelo qual buscou atendimento junto à clínica Pop Dentes. Informa que, na mesma data, realizou a



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

avaliação, o molde da prótese e efetuou o pagamento no valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), por meio de cartão de crédito.

Esclarece que foi informada de que a prótese seria entregue até o Natal de 2025. Contudo, afirma que, ao chegar a data de 22/12/2025, não recebeu qualquer retorno ou contato por parte da empresa. No início de janeiro de 2026, a consumidora procurou novamente a clínica, ocasião em que foi informada de uma nova data para a entrega da prótese, a qual não foi cumprida.

Posteriormente, relata que recebeu a informação de que teria ocorrido a mudança de laboratório responsável pela confecção da prótese, permanecendo, ainda assim, sem solução para o problema. Diante da ausência de resposta e da não entrega do serviço contratado, a consumidora buscou o Procon na tentativa de intermediação para a resolução do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora o estorno do valor pago, no montante de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

TRATATIVAS

30/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta