

**PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00097-301**

**DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DO ROSÁRIO RIBEIRO DE PAIVA em face do fornecedor REAL CLEAN ODONTOLOGIA, na qual relata que em maio de 2025, adquiriu um aparelho odontológico para sua filha, efetuando o pagamento à vista no valor de R\$ 900,00 reais. Entretanto, decorridos quase três meses, o produto ainda não foi entregue. Relata que realizou diversas tentativas de contato com a empresa reclamada, por meio de ligações telefônicas e mensagens via WhatsApp, recebendo apenas justificativas sem solução efetiva. Diante da demora injustificada na prestação do serviço e da falta de providências por parte da empresa, a consumidora solicita a devolução integral do valor pago, qual seja, R\$900,00 reais.

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. Contudo, conforme registrado, às fls.28, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer a audiência designada, tampouco apresentou qualquer justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito. Ademais, a não entrega do produto adquirido configura falha na prestação do serviço e descumprimento da oferta, condutas vedadas pelo art. 39, inciso V, do CDC, sujeitando o fornecedor a responsabilidade objetiva, conforme dispõe o art. 14 do mesmo diploma legal, segundo o qual o fornecedor responde pelos danos causados ao consumidor, independentemente de culpa, em razão de defeitos ou vícios na execução dos serviços contratados.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação regularmente designada, bem como a comprovação da falha na prestação do serviço e do descumprimento da oferta, restam evidenciadas infrações as normas de proteção e defesa do consumidor, especialmente quanto ao dever de boa-fé e a adequada prestação do serviço. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA /NÃO ATENDIDA**, nos termos do arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-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, 29 de outubro de 2025.

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação conforme consta às fls. 28, tampouco demonstrou interesse na solução do conflito, a não entrega do produto adquirido pela consumidora, somada a ausência de resposta e de providências efetivas por parte da empresa, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos do arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 29 de outubro de 2025.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú