



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2510056400100085302,2510056400100085301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA

REALME BRASIL LTDA

Nome Fantasia:

PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA

REALME BRASIL LTDA

CPF/CNPJ:

41.069.116/0001-64

60.504.101/0001-21

Endereço de Correspondência:

Alameda Santos - NÚMERO 2300 - CONJ 11 - Cerqueira César - São Paulo - SP - 01418-200

Telefone Institucional:

(11) 2886-4406

(11) 2711-1586

E-mail Institucional:

payjoyfinance@payjoy.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **02/12/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link



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

disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/cvi-msvu-xkv>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): NATALIA FERREIRA PESSOA - **CNPJ/CPF:** 083.514.533-66

Endereço: Rua Santa Helena - 1070 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-640

Telefone: (85) 98974-5123

E-mail: nf83035@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que adquiriu um aparelho celular na loja Tok Mais, no dia 13 de março de 2025, modelo Realme C61, pelo valor total de R\$ 2.100,00 (dois mil e cem reais). Na ocasião, foi efetuado o pagamento de uma entrada no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), via cartão de crédito, ficando o saldo devedor de R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais) a ser quitado por meio do aplicativo PayJoy.

A consumidora afirma que até o momento já pagou uma quantia de R\$ 3.364,61 (três mil, trezentos e sessenta e quatro reais e sessenta e um centavos). Sem compreender a divergência, a consumidora procurou o Procon para solicitar intermediação, considerando estar sendo cobrada indevidamente.



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

Além dos problemas financeiros, a consumidora também enfrentou vícios de funcionamento no produto. Pouco tempo após o início do uso, o aparelho começou a apresentar travamentos e o flash acendia de forma intermitente e sem comando. Ao buscar suporte junto à loja, foi informada por uma atendente que o aparelho não poderia apresentar arranhões, sob pena de ser considerado mau uso. A consumidora então gravou um vídeo demonstrando que o aparelho estava sem danos visíveis e o levou até a loja para envio à assistência técnica.

A loja solicitou um prazo de 45 dias para reparo, sob justificativa de que a assistência autorizada estaria localizada em São Paulo. O aparelho retornou em aproximadamente 27 dias, porém, ao retirá-lo, a consumidora constatou que o mesmo estava com arranhões, os quais não estavam presentes antes do envio. Ao questionar a loja, esta negou qualquer responsabilidade. Necessitando do celular para exercer sua atividade profissional como vendedora, a consumidora optou por recebê-lo mesmo assim.

Contudo, em menos de 15 dias, os mesmos problemas voltaram a ocorrer. A loja solicitou que o aparelho fosse novamente entregue para nova verificação, mas diante da quebra de confiança, da reincidência do problema, e por estar no período pós-parto (tendo em vista que a compra foi realizada em seu nome e somente ela poderia tratar do assunto), a consumidora optou por não retornar à loja.

Diante de todo o exposto, a consumidora busca junto ao Procon a intermediação e buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Requer a consumidora a restituição integral do valor pago, considerando que o vício não foi sanado e que há cobrança superior ao valor contratualmente acordado.

Maracanaú/CE, 29 de Outubro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____