

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00006-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora NATÁLIA FERREIRA PESSOA em face do fornecedor EPD COMERCIO & SERVIÇOS LTDA., relata que em 13/03/2025, adquiriu aparelho celular Realme C61 na loja do fornecedor, pelo valor de R\$ 2.100,00 reais, tendo pago R\$ 500,00 reais de entrada e financiado o saldo por meio do aplicativo PayJoy, totalizando até o momento R\$ 1.663,89 reais pagos. Não obstante a quitação quase integral do valor contratado, o aplicativo passou a registrar débito de R\$ 2.162,73 reais, quantia superior a pactuada, caracterizando cobrança indevida. Ademais, o aparelho apresentou vícios de funcionamento logo após o início do uso. Encaminhado a assistência técnica por intermédio da loja, retornou em cerca de 27 dias com arranhões inexistentes antes do envio, evidenciando falha na prestação do serviço. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a restituição integral do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls.27, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 21 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

KARLYANE BARROS DA SILVA

Data: 22/01/2026 13:14:17-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.27, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 21 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 22/01/2026 13:09:18-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú