

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00085-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora NATÁLIA FERREIRA PESSOA em face dos fornecedores PAYJOY TECNOLOGIA E SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA, e REALME BRASIL LTDA relata que em 13 de março de 2025, um aparelho celular Realme C61 pelo valor de R\$ 2.100,00 reais, tendo pago entrada de R\$ 500,00 reais, com saldo financiado via PayJoy. Informa que já quitou o montante de R\$ 3.364,61 reais, valor superior ao contratado, Entretanto, o aparelho apresentou vícios de funcionamento logo após a aquisição. O produto foi encaminhado a assistência técnica, retornando com arranhões não preexistentes, cuja responsabilidade foi negada pela fornecedora, contudo, em menos de 15 dias, os defeitos reapareceram. 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.61, 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, 29 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.61, 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, 29 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú