



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00077-3

Data/Hora de Abertura: 24/07/2025 às 14:10:19

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: ALINE PEREIRA LEAL

CPF do Consumidor: 030.027.093-36

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
D TUDO CELULAR	D TUDO CELULAR LTDA	55.190.678/0001-76	25.07.0564.001.00077-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)

Relato:

A consumidora informa que, enquanto passeava no Shopping de Maracanaú, foi abordada por uma vendedora da loja D'Tudo Celular, que lhe ofereceu um aparelho celular. A funcionária solicitou o CPF da consumidora para verificar qual modelo poderia ser liberado para compra mediante análise. Após a liberação de determinado valor, a consumidora foi atendida por outro funcionário, com quem conversou sobre o modelo do celular e as possíveis condições de



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

parcelamento que se adequassem ao seu orçamento, contudo afirma não ter recebido esclarecimentos verbais claros quanto ao valor total do aparelho.

Segundo a consumidora, foi apresentada uma simulação de parcelas na faixa de R\$ 181,00(cento e oitenta e um reais), valor que considerou compatível com sua renda mensal. Com base nessa compreensão, decidiu realizar a compra, efetuando o pagamento de uma entrada em espécie no valor de R\$ 201,00(duzentos e um reais), ficando o restante acordado para pagamento pelo pix ou boleto pelo aplicativo Payjoy. Na ocasião, recebeu um cupom fiscal referente ao valor total do aparelho, R\$ 1.550,00(mil, quinhentos e cinquenta reais), e um outro documento relativo a um contrato de financiamento.

Dias depois, a consumidora constatou que o celular estava bloqueado e, ao buscar mais informações, descobriu que as parcelas não eram mensais, mas quinzenais. Ao realizar os cálculos, verificou que o valor total do financiamento chegaria a R\$ 3.266,46(três mil, duzentos e sessenta e seis reais e quarenta e seis centavos) — quantia que considerou totalmente desproporcional ao valor do aparelho e incompatível com a negociação inicialmente compreendida. Ademais, relatou que o aparelho apresenta falhas frequentes, como travamentos constantes.

Diante da situação e por não obter êxito ao tentar resolver diretamente com a loja, a consumidora recorreu ao Procon na tentativa de buscar um acordo.

Pedido: Assim, a consumidora requer a renegociação do contrato, a fim de quitar o valor aproximado de R\$ 1.550,00(mil, quinhentos e cinquenta reais), ou outro valor razoável e proporcional ao produto adquirido e à realidade do mercado.

TRATATIVAS

24/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta