



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100085302,2510056400100085301

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

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **02/12/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:



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

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

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.

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:



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

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 29 de Outubro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 29/10/2025

Ass. do consumidor(a): NATALIA FERREIRA

NATALIA FERREIRA PESSOA