



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00085-3

Data/Hora de Abertura: 29/10/2025 às 11:03:44

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: NATALIA FERREIRA PESSOA

CPF do Consumidor: 083.514.533-66

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
REALME BRASIL LTDA	REALME BRASIL LTDA	60.504.101/0001-21	25.10.0564.001.00085-301
PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA	PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA	41.069.116/0001-64	25.10.0564.001.00085-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:



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

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:

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.

TRATATIVAS

29/10/2025 - Audiência



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

Situação: Aberta