



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00068-3

Data/Hora de Abertura: 26/08/2026 às 11:15:52

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: Cristiane Batista de Lima

CPF do Consumidor: 983.462.883-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PAYJOY I FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS	PAYJOY I FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS	45.963.809/0001-57	26.08.0564.001.00068-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um aparelho celular junto à loja XBF, mediante contratação de pagamento por meio da plataforma PayJoy, tendo efetuado, no ato da compra, o pagamento de uma entrada no valor de R\$ 335,00 (trezentos e trinta e cinco reais).



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

Afirma que, após chegar à sua residência e analisar as condições da contratação, constatou que o valor total da operação alcançaria R\$ 2.259,00 (dois mil, duzentos e cinquenta e nove reais), quantia que considera excessiva e incompatível com o valor de mercado do aparelho adquirido. Sustenta, ainda, que não lhe foram prestados, no momento da contratação, esclarecimentos suficientes acerca da composição do valor total, das condições de pagamento e dos encargos incidentes sobre a operação.

A consumidora relata, igualmente, que, em caso de atraso de apenas 01 (um) dia no pagamento das parcelas, ocorre o bloqueio de aplicativos instalados no aparelho celular, circunstância que, segundo afirma, restringe significativamente a utilização do dispositivo e lhe causa transtornos, especialmente por impossibilitar o acesso regular aos seus aplicativos.

Diante dos fatos narrados, a consumidora procurou o PROCON, com o intuito de obter a intermediação do órgão de proteção e defesa do consumidor para a solução consensual da controvérsia, à luz dos princípios da boa-fé objetiva, da transparência e do equilíbrio nas relações de consumo, bem como das disposições aplicáveis do Código de Defesa do Consumidor.

Pedido:

Dessa forma, requer a consumidora a intermediação deste órgão para a celebração de acordo, visando à revisão do débito e à adequação do valor da contratação a montante compatível com o preço de mercado do aparelho adquirido, observadas as condições efetivamente pactuadas e os direitos assegurados pela legislação consumerista.

Requer, ainda, o fornecimento de cópia integral do contrato celebrado, bem como dos documentos e demais condições vinculadas à contratação, a fim de possibilitar a análise detalhada dos termos pactuados, especialmente no que se refere à previsão de bloqueio de aplicativos ou de funcionalidades do aparelho em caso de inadimplemento, verificando-se a respectiva legalidade, transparência e compatibilidade com as normas de proteção e defesa do consumidor.

TRATATIVAS

26/08/2026 - Audiência

Situação: Aberta